ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RESUMEN DE ACTIVIDAD MARZO de 2018(*)

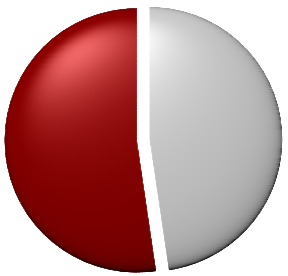
(*) comparativa de datos acumulados desde Enero hasta Marzo del 2018 y el mismo periodo del año 2017

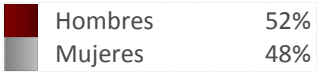
CONTENIDO DEL DOCUMENTO

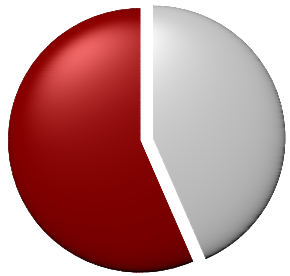
- Censo pág. 3
- Proyectos:
  - LexNET pág. 8
  - Unidad de Apoyo Administrativo pág. 10
- SAC:
  - SAC Serrano, 11 pág. 11
  - Delegación Sur pág. 12
  - Consultas CRIS pág. 14
- SOJ pág. 15
- Turno de Oficio y ALD
  - Llamadas ALD pág. 16
  - Solicitudes AJG pág. 16
  - Designaciones TO y ALD pág. 16
  - Guardias y Asistencias pág. 17
  - Artículo 33 pág. 18
  - pág. 18
- Defensa de la Abogacía pág. 19
- Deontología pág. 20
- Honorarios pág. 21
- Centro de Estudios pág. 22
- Biblioteca pág. 23
- Área de Empleo pág. 25
- Secciones pág. 26
- Prestaciones Asistenciales pág. 28
- Comunicación / Suscriptores pág. 29
- Servicios Jurídicos pág. 33
- Póliza Responsabilidad Civil pág. 34
- Corte de Arbitraje pág. 35
- mediaICAM pág. 36
- Sistemas (gestión HelpDesk) pág. 37
- Mantenimiento (incidencias) pág. 38

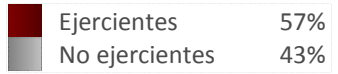
RESUMEN DE ACTIVIDAD MARZO de 2018

Censo	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%
Censo Colegial	77.017	77.339	322	**0%**
Ejercientes	42.832	43.733	901	**2%**
No Ejercientes	34.185	33.606	-579	**-2%**
Hombres	40.367	40.460	93	**0%**
Mujeres	36.650	36.879	229	**1%**









Censo Colegial (Altas/Bajas)

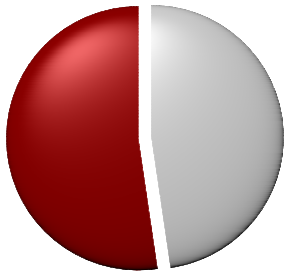
Altas / Bajas	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Incorporaciones:	234	128	-106	**-45%**	693	494	-199	**-29%**
Reincorporaciones:	29	17	-12	**-41%**	88	30	-58	**-66%**
Bajas:	289	205	-84	**-29%**	719	591	-128	**-18%**
Movimiento neto	-28	-64	-36	**129%**	62	-67	-129	**-208%**

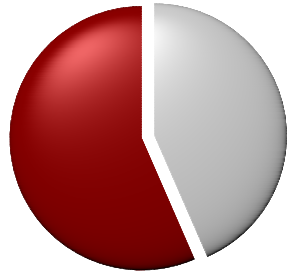
Cambios de Situación (mes/periodo)

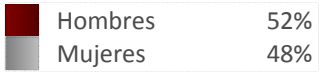
Paso a Ejerciente	107	90	-17	**-16%**	294	283	-11	**-4%**
Paso a No Ejerciente	54	51	-3	**-6%**	136	126	-10	**-7%**

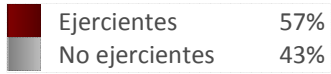
RESUMEN DE ACTIVIDAD MARZO de 2018

Censo	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%
Censo Colegial	77.017	77.339	322	**0%**
Ejercientes	42.832	43.733	901	**2%**
No Ejercientes	34.185	33.606	-579	**-2%**
Hombres	40.367	40.460	93	**0%**
Mujeres	36.650	36.879	229	**1%**



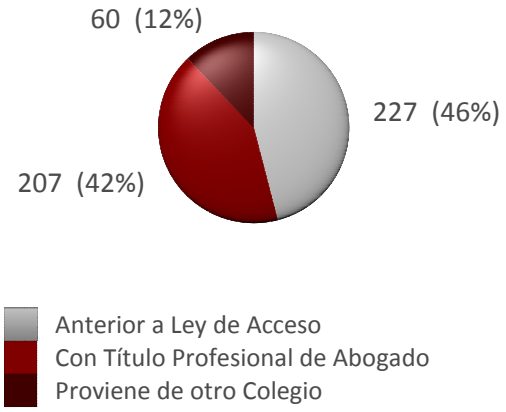






Incorporaciones (Ley de Acceso)

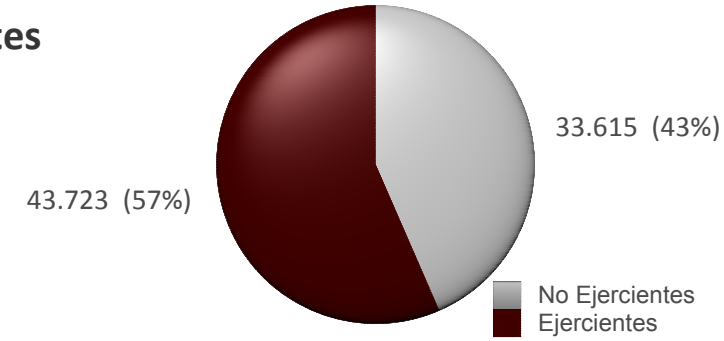
	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Anterior a Ley de Acceso	184	56	-128	**-70%**	527	227	-300	**-57%**
Proviene de otro Colegio	21	20	-1	**-5%**	62	60	-2	**-3%**
Con Título Profesional de Abogado	29	52	23	**79%**	104	207	103	**99%**
Total	**234**	**128**	**-106**	**-45%**	**693**	**494**	**-199**	**-29%**



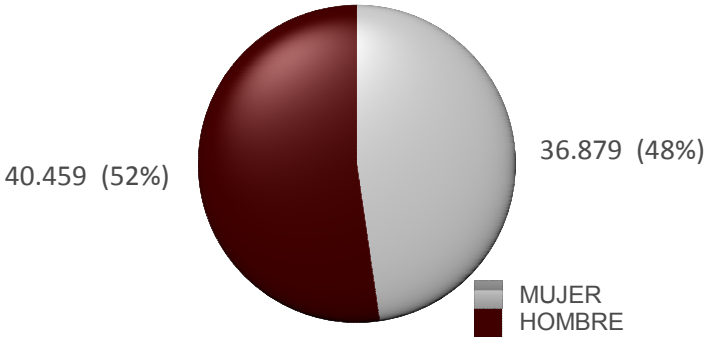
RESUMEN DE ACTIVIDAD MARZO de 2018

- Ejercientes
- No ejercientes

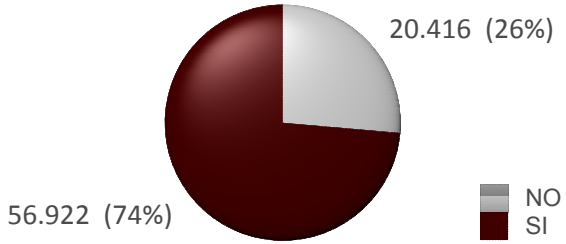
Tipo de Ejercicio



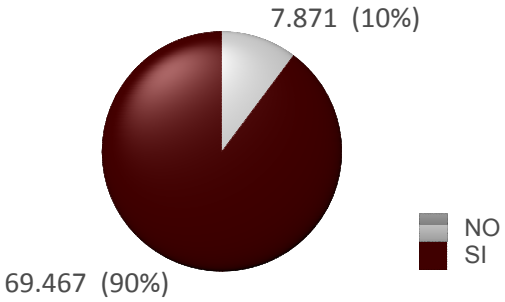
Sexo



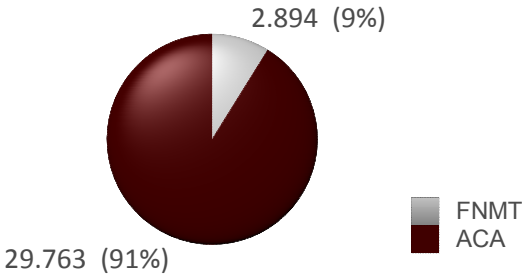
Móvil



Correo electrónico



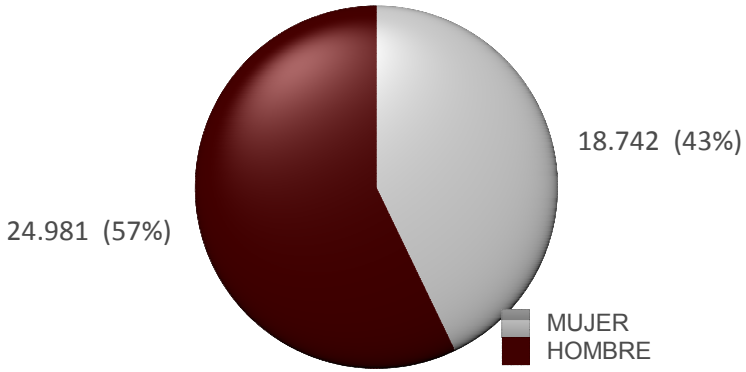
Certificados electrónicos



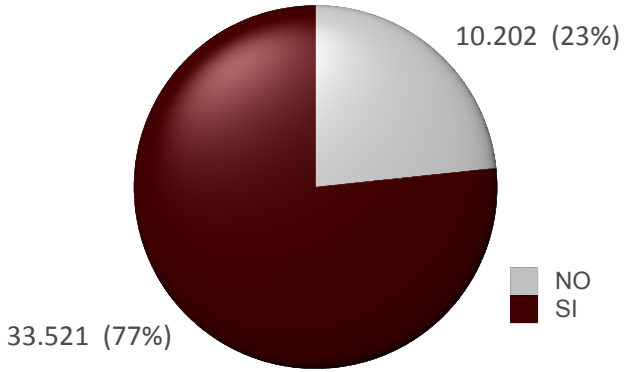
RESUMEN DE ACTIVIDAD MARZO de 2018

- **Ejercientes**

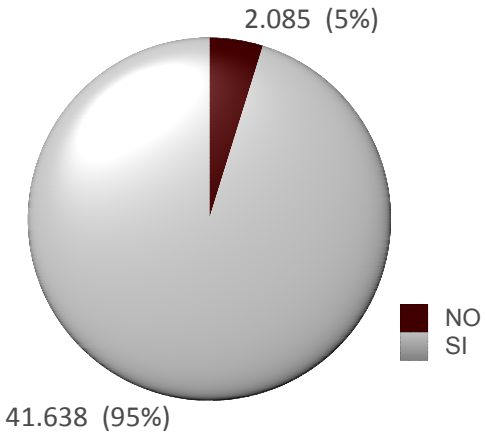
Sexo



Móvil

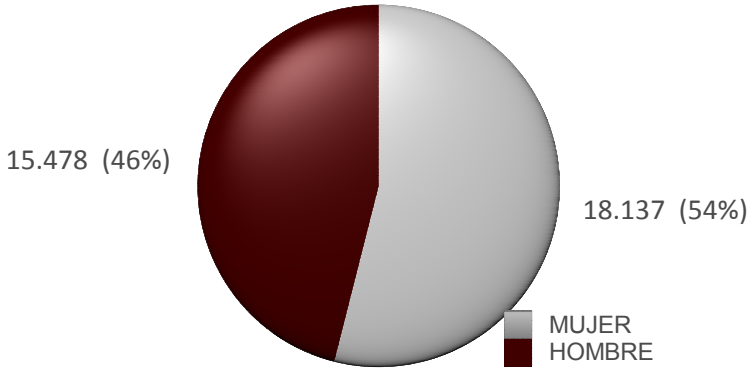


Correo Electrónico

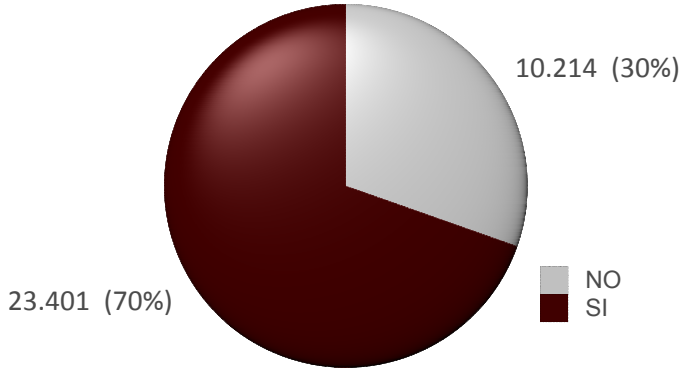


No ejercientes

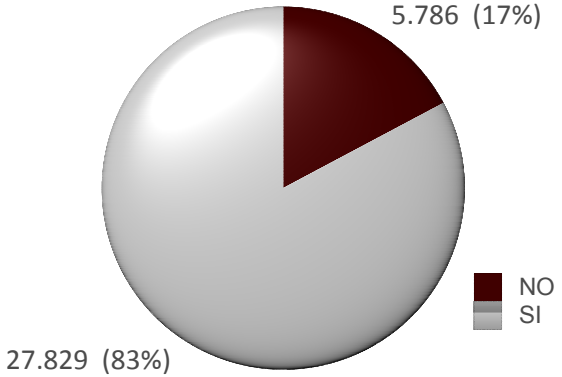
Sexo



Móvil



Correo Electrónico



RESUMEN DE ACTIVIDAD MARZO de 2018

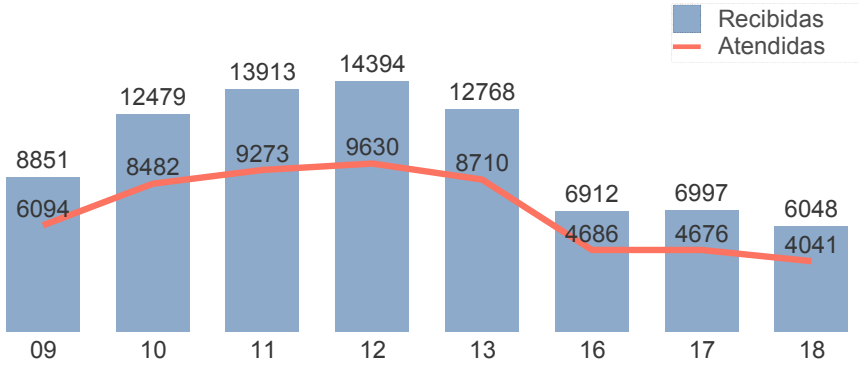
Servicio LexNET (Llamadas)

	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Llamadas	2.782	3.056	274	10%	6.574	10.299	3.725	57%
Atendidas	1.952	2.222	270	14%	4.650	7.441	2.791	60%

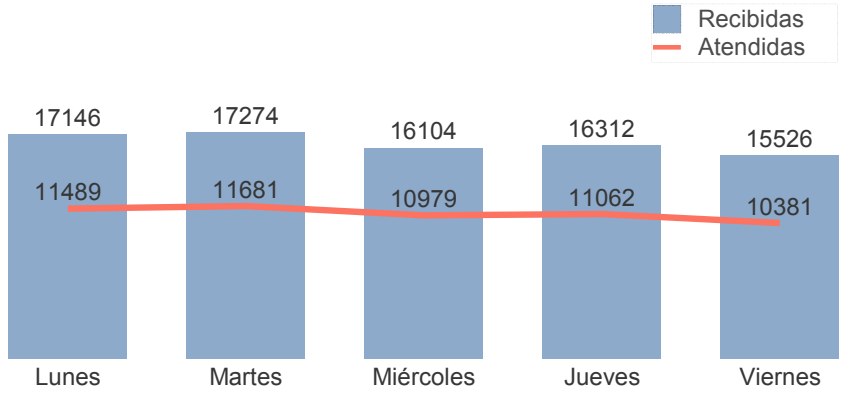
Llamadas Servicio LexNET

Año	Mes	Total	Atendidas	Perdidas	% perdidas	Tiempo total atención (h:mm:ss)	Tiempo medio de llamada atendida (h:mm:ss)	Promedio de llamadas
2018	Ene	3.735	2.690	1.045	27,98%	393:53:49	0:08:45	169,77
	Feb	3.508	2.529	979	27,91%	374:34:10	0:08:51	175,40
	Mar	3.056	2.222	834	27,29%	304:04:36	0:08:10	145,52
	Total	**10.299**	**7.441**	**2.858**	**27,75%**	**1072:32:35**	**0:08:37**	**163,48**
2016		27.975	17.392	10.583	37,83%	2742:09:05	0:09:24	134,50
2017		44.088	30.759	13.329	30,23%	4470:43:43	0:08:41	173,57
Total		**82.362**	**55.592**	**26.770**	**32,50%**	**8285:25:23**	**0:08:54**	**156,88**

Evolución de llamadas por tramo horario



Evolución de llamadas por día de la semana



Servicio LexNET Intervenciones

	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017 (*)	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Intervenciones	932	1.433	501	54%	2.253	5.126	2.873	128%

Número de Colegiados que ha utilizado el servicio: 19926 (distintos: 8447)

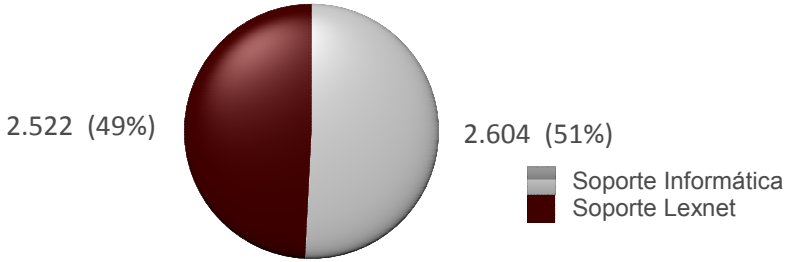
Asistencias LexNET

Año	Mes	Tipo	Asistencias	Colegiados distintos	Interv.	Promedio interv.
2016			5.568	3.827	7.640	1,37
2017			11.441	5.821	15.817	1,46
2018	Ene	Soporte Informática	471	1.312	704	1,57
		Soporte Lexnet	893	1.573	1.185	1,39
		Total	**1.364**	**1.844**	**1.889**	**1,45**
	Feb	Soporte Informática	501	1.320	738	1,56
		Soporte Lexnet	808	1.516	1.064	1,38
		Total	**1.309**	**1.795**	**1.802**	**1,45**
	Mar	Soporte Informática	917	1.616	1.162	1,33
		Soporte Lexnet	131	1.118	276	2,58
		Total	**1.040**	**1.666**	**1.438**	**1,47**
	Total		**3.713**	**2.958**	**5.129**	**1,46**
Total			**20.722**	**8.447**	**28.586**	**1,43**

(*) Este servicio se puso en funcionamiento el 01/03/2016

Intervenciones por tipo (ordenadas por frecuencia)

Tipo	Descripción	Nº Interv.
Total		**28586**
Soporte Informática	**Total**	**6888**
	Asistencia en la presentación de escritos y recepción de notificaciones	571
	Dudas sobre el funcionamiento de LexNET y forma de entrar	535
	Ayuda para el desbloqueo de tarjeta (PUK)	472
	Instalación de una aplicación de firma digital y formación para su uso	316
	Instalación software de la tarjeta ACA	314
	Soporte para entrar en área reservada de la web ICAM	739
	Trámite renovación de tarjeta colegiado	708
	Ayuda para instalar aplicaciones estándar (Office, lector pdf, generador pdf, ...	427
	Correo electrónico - Dudas sobre funcionamiento o problemas envío/recepc...	404
	Correo electrónico - Solicitud nueva cuenta email	339
	Instalación o actualización de navegadores	279
	Correo electrónico - Configuración en pcs, portátiles y tablets	281
	Correo electrónico - Configuración en dispositivos móviles	263
	Correo electrónico - Cambio contraseña email	230
	Consulta/instalación/desinstalación certificado digital estándar	190
	Ayuda/Pautas renovación certificado estándar (FNMT y DNIe)	159
	Revisión completa de ordenador por funcionamiento no adecuado	148
	Correo electrónico - Ayuda para activar/configurar nuevo email	139
	Recordar usuario/contraseña de área reservada web ICAM	126
	Limpieza virus pc/portatil	98
	Problemas con drivers de impresoras y/o periféricos	83
	Cómo darse de alta cono colaborador social	43
	Instalación software del lector de la tarjeta de colegiado del ICAM	2
	Ayuda para el proceso de escaneo/OCR de documentos	2
	Orientación en compra de equipos informáticos	14
	Revisión hardware de ordenador	3
	Limpieza virus en pendrive	2
	Formateo y reinstalación de SO con paso de datos y aplicaciones. Soft debe f...	1
Soporte Lexnet		21698

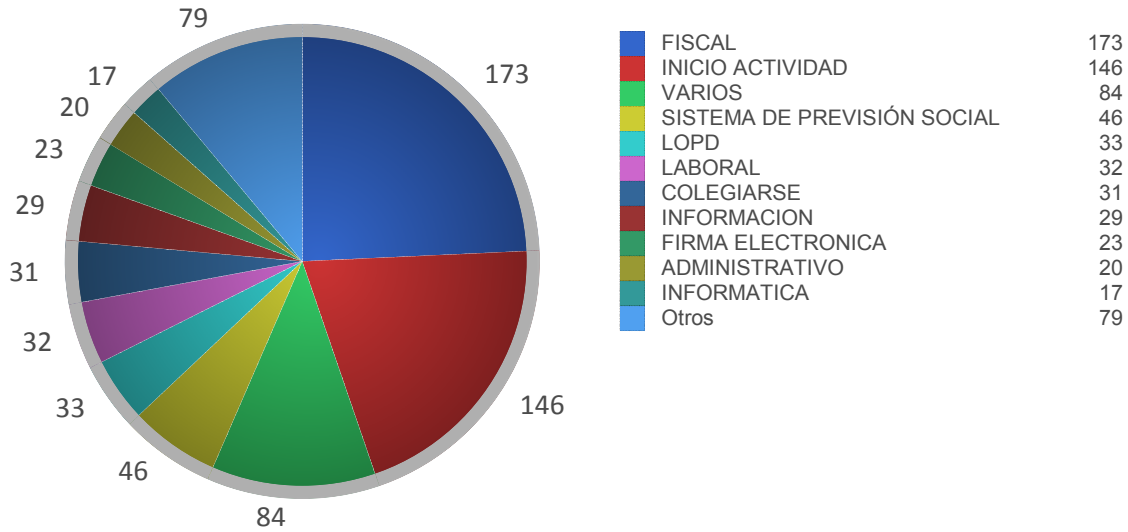


Distribución intervenciones (2018)

Unidad de Apoyo Administrativo

	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Consultas	28	21	-7	-25%	72	82	10	14%

Tipos de Consulta

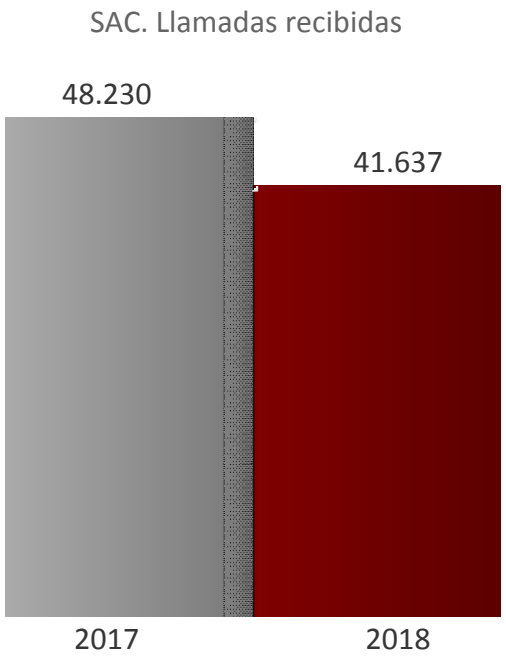


Número de Colegiados que ha utilizado el servicio: 712 (distintos: 509)

Consultas por tipo de soporte / mes del año 2017

	Año	2016	2017	2018			
SOPORTE	Mes			Ene	Feb	Mar	Total
EMAIL		240	173	21	25	13	**59**
PRESENCIAL		97	121	10	5	8	**23**
Total		**337**	**294**	**31**	**30**	**21**	**82**

Servicio de Atención al Colegiado

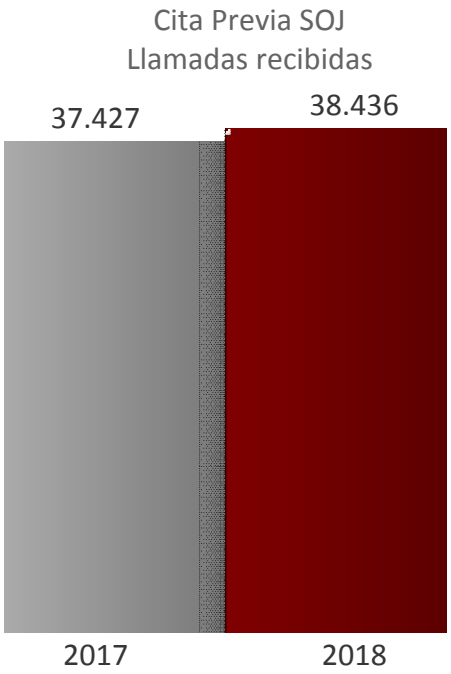


	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Llamadas recibidas	16.433	12.749	-3.684	**-22%**	48.230	41.637	-6.593	**-14%**
% Llamadas perdidas	4%	7%		**3%**	5%	7%		**2%**
Modificaciones	1.335	1.045	-290	**-22%**	3.758	3.268	-490	**-13%**
Pases de prisión	2.524	2.267	-257	**-10%**	7.565	7.334	-231	**-3%**
Certificados	682	525	-157	**-23%**	1.972	1.938	-34	**-2%**
Gestiones por Internet	50%	61%		**12%**	50%	60%		**11%**
Entrada	1.680	1.695	15	**1%**	4.194	4.067	-127	**-3%**
Salida	1.563	1.261	-302	**-19%**	3.888	5.239	1.351	**35%**
Total Registro	**3.243**	**2.956**	**-287**	**-9%**	**8.082**	**9.306**	**1.224**	**15%**
Certificados ACA	426	246	-180	**-42%**	1.264	851	-413	**-33%**
Entrega de publicaciones	520	48	-472	**-91%**	4.636	509	-4.127	**-89%**
Gestiones Turno de Oficio	1.766	1.345	-421	**-24%**	4.392	4.033	-359	**-8%**

DELEGACIÓN SUR

Llamadas Cita Previa SOJ

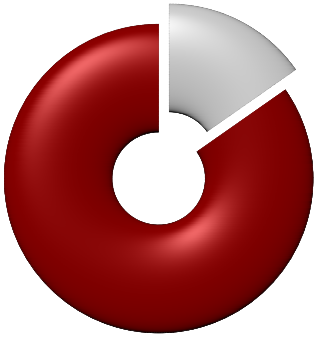
	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Llamadas cita previa SOJ	13.068	12.806	-262	-2%	37.427	38.436	1.009	3%
% perdidas	16%	24%		8%	17%	23%		5%

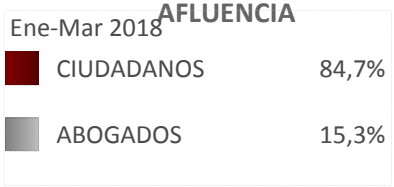


Servicio de Cita Previa

	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Citas adjudicadas	6.797	5.695	-1.102	-16%	19.493	17.425	-2.068	-11%
Citas anuladas	931	791	-140	-15%	2.618	2.359	-259	-10%
% anulación	16%	16%		0%	13,4%	13,5%		0%
% no asistencia	28%	43%		15%	26,0%	29,3%		3%

DELEGACIÓN SUR





Delegación Sur (nº de visitantes)

Afluencia	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
ABOGADOS	298	243	-55	**-18%**	996	789	-207	**-21%**
CIUDADANOS	1.103	1.550	447	**41%**	2.943	4.377	1.434	**49%**
Total	**1.401**	**1.793**	**392**	**28%**	**3.939**	**5.166**	**1.227**	**31%**

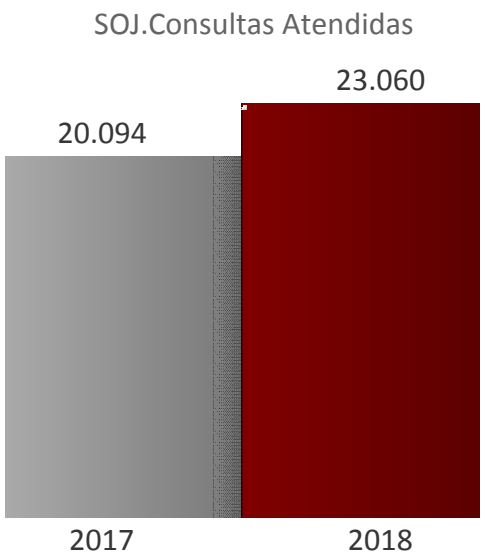
Delegación Sur (promedio diario de visitantes)

Afluencia	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
CIUDADANOS	48	70	22	**47%**	130	196	67	**52%**
ABOGADOS	13	11	-2	**-15%**	44	35	-9	**-20%**
Total	**61**	**82**	**21**	**34%**	**174**	**232**	**58**	**33%**

RESUMEN DE ACTIVIDAD MARZO de 2018

Consultas CRIS (Dpto. Final)	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Áreas Procesales	960	673	-287	-30%	2.810	2.252	-558	-20%
Turno de Oficio	188	220	32	17%	545	639	94	17%
Deontología	224	216	-8	-4%	551	477	-74	-13%
Centro de Estudios	377	179	-198	-53%	1.001	573	-428	-43%
SAC (Servicio de Atención al Colegiado)	133	157	24	18%	367	425	58	16%
Compras y Servicios Generales	4	33	29	725%	15	71	56	373%
LEXNET - General	23	30	7	30%	72	82	10	14%
Servicios Económicos	25	28	3	12%	127	94	-33	-26%
SOJ (Servicios de Orientación Jurídica)	7	18	11	157%	16	37	21	131%
Honorarios Profesionales	21	14	-7	-33%	55	64	9	16%
Publicaciones	1	14	13	1.300%	1	14	13	1.300%
Servicios Jurídicos	14	11	-3	-21%	34	30	-4	-12%
Internacional	2	9	7	350%	17	16	-1	-6%
Centro de Mediación	10	8	-2	-20%	32	20	-12	-38%
Área de Empleo	7	5	-2	-29%	21	20	-1	-5%
Secciones	5	3	-2	-40%	21	8	-13	-62%
AJA (Agrupación Jóvenes Abogados)	2	2	0	0%	3	5	2	67%
Biblioteca	8	2	-6	-75%	19	18	-1	-5%
Corte de Arbitraje	0	2	2	100%	0	2	2	100%
LOPD	2	2	0	0%	4	8	4	100%
Prestaciones Asistenciales	1	1	0	0%	7	3	-4	-57%
Asistencia Letrada al Detenido	19	0	-19	-100%	48	1	-47	-98%
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	0	100%	0	0	0	100%
CRSA (Responsabilidad Social de la Abogacía)	0	0	0	100%	2	2	0	0%
Cursos on-line	0	0	0	100%	0	0	0	100%
Información Jurídica Documental	2	0	-2	-100%	7	4	-3	-43%
Informática	75	0	-75	-100%	173	2	-171	-99%
IPHA	0	0	0	100%	0	0	0	100%
Observatorio de la Justicia	0	0	0	100%	0	0	0	100%
RRHH	0	0	0	100%	0	0	0	100%
Ventanilla Única	0	0	0	100%	4	0	-4	-100%
Total	**2.110**	**1.627**	**-483**	**-23%**	**5.952**	**4.867**	**-1.085**	**-18%**

Servicios de Orientación Jurídica (consultas atendidas)

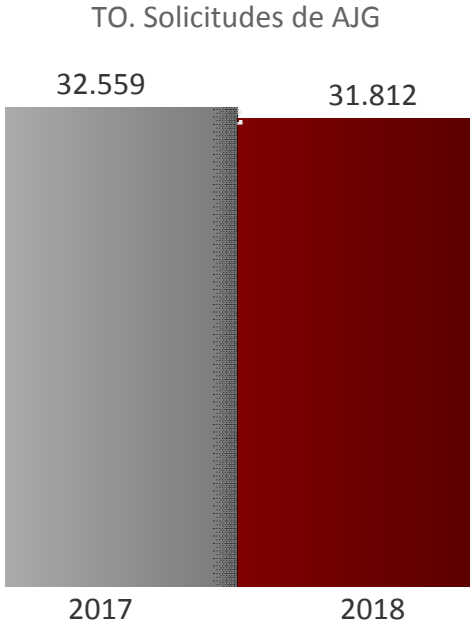


	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
General	2.148	1.977	-171	-8%	5.994	5.716	-278	-5%
Social	1.139	1.063	-76	-7%	3.167	3.196	29	1%
Penitenciario	1.064	1.093	29	3%	3.121	3.181	60	2%
Menores	197	145	-52	-26%	485	436	-49	-10%
Hipotecario	283	131	-152	-54%	532	422	-110	-21%
Extranjeros (T.S.J.)	114	105	-9	-8%	309	322	13	4%
Extranjeros (C.I.E.)	54	68	14	26%	153	249	96	63%
Extranjeros (Barajas)	123	100	-23	-19%	291	263	-28	-10%
T.Superior de Justicia	793	708	-85	-11%	2.284	2.099	-185	-8%
Mayores	364	268	-96	-26%	1.011	841	-170	-17%
Extranjeros-Municipal	875	940	65	7%	2.495	2.957	462	19%
Discapacitados	61	46	-15	-25%	136	132	-4	-3%
Víctimas	93	43	-50	-54%	116	154	38	33%
Municipal	0	1.022	1.022	100%	0	3.084	3.084	100%
L.G.T.B.I	0	0	0	100%	0	8	8	100%
Total	**7.308**	**7.709**	**401**	**5%**	**20.094**	**23.060**	**2.966**	**15%**

Nº de personas	6.430	7.709	1.279	**20%**	17.613	23.060	5.447	**31%**
Solicitudes iniciadas en SOJ	**3.452**	**3.064**	**-388**	**-11%**	**9.219**	**9.118**	**-101**	**-1%**
Llamadas recibidas SOJ	13.068	12.806	-262	**-2%**	37.427	38.436	1.009	**3%**
% Llamadas perdidas SOJ	16%	24%		**8%**	17%	23%		**5%**

Solicitudes AJG

	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Solicitudes AJG	12.513	11.608	-905	-7%	32.559	31.812	-747	-2%
Solicitudes AJG en trámite	6.610	7.104	494	7%	12.139	12.042	-97	-1%
% solicitudes en trámite	47%	39%		-8%	63%	62%		-1%
Promedio de días de tramitación	13,8	44,6	30,8	223,4%	11,4	40,5	29,1	255,7%



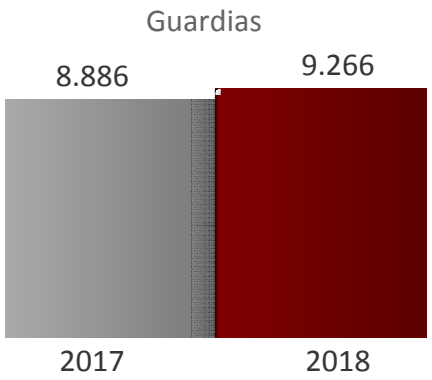
Designaciones TO y ALD

	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Designaciones TO	12.806	11.796	-1.010	-8%	34.243	33.305	-938	-3%
Designaciones ALD	9.472	7.644	-1.828	-19%	25.071	23.377	-1.694	-7%

Llamadas recibidas ALD / Turno de Oficio

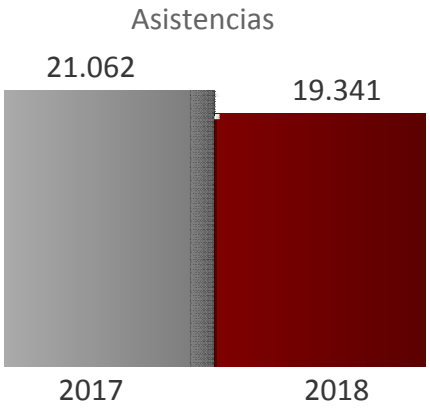
	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Llamadas ALD	23.583	19.662	-3.921	-17%	60.209	60.097	-112	-0%
% perdidas ALD	18%	14%		-4%	14%	15%		1%
Llamadas Turno de Oficio	7.194	7.462	268	4%	19.596	21.811	2.215	11%
% perdidas Turno de Oficio	21%	27%		6%	20%	22%		3%

Guardias

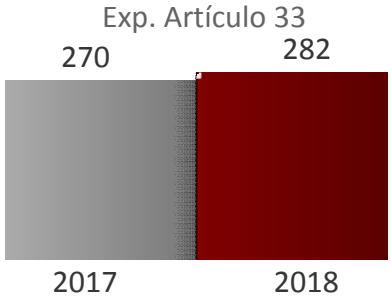


Materia	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
CONTENCIOSO/A	366	363	-3	-1%	989	1.047	58	6%
PENAL	2.376	2.373	-3	-0%	6.815	7.115	300	4%
VIOLENCIA DE GENERO	376	379	3	1%	1.082	1.104	22	2%
Total Guardias	**3.118**	**3.115**	**-3**	**-0%**	**8.886**	**9.266**	**380**	**4%**

Asistencias

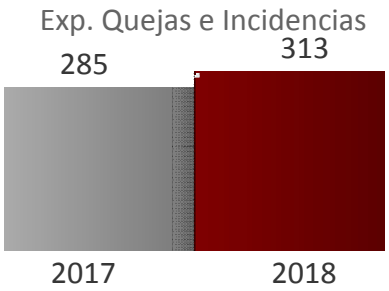


Materia	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
CONTENCIOSO/A	1.189	1.069	-120	-10%	2.977	2.965	-12	-0%
PENAL	6.124	4.717	-1.407	-23%	16.359	14.763	-1.596	-10%
VIOLENCIA DE GENERO	631	516	-115	-18%	1.726	1.613	-113	-7%
Total Asistencias	**7.944**	**6.302**	**-1.642**	**-21%**	**21.062**	**19.341**	**-1.721**	**-8%**



Articulo 33

	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Expedientes nuevos	112	77	-35	-31%	270	282	12	4%
DURACIÓN (nº días desde inicio a tramitado por el ICAM)	8,58	10,80	2	26%	10,22	10,20	-0	-0%



Quejas e incidencias (nº expedientes por tipo)

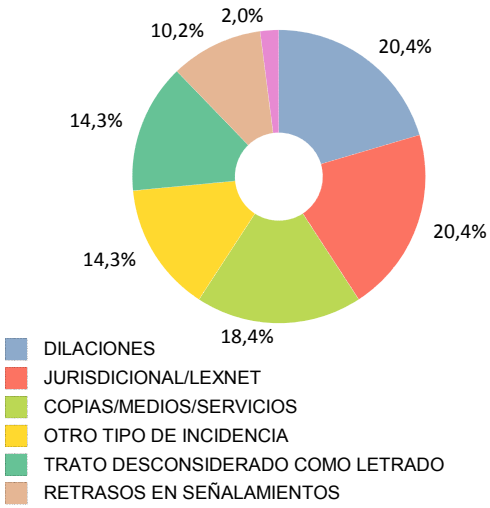
Tipo	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
QUEJA	39	4	-35	-90%	116	72	-44	-38%
TRIBUNAL	4	12	8	200%	28	25	-3	-11%
INCIDENCIA	49	90	41	84%	141	216	75	53%
Total	**92**	**106**	**14**	**15%**	**285**	**313**	**28**	**10%**

Quejas e incidencias (promedio de dias de tramitación)

Tipo	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
INCIDENCIA	27	28	1	3%	31	28	-2	-8%
QUEJA	38	34	-4	-10%	36	35	-1	-3%
TRIBUNAL	34	28	-5	-16%	31	33	2	5%

Defensa de la Abogacía. Expedientes tramitados

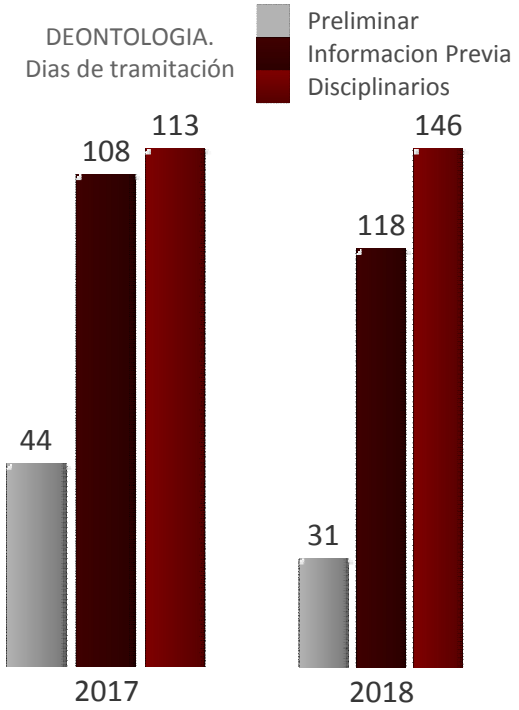
Materia	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
INCIDENCIAS	68	49	-19	-28%	145	207	62	43%
INSPECCIONES	13	1	-12	-92%	15	6	-9	-60%
BUENAS PRACTICAS	0	1	1	100%	0	4	4	100%
SOLICITUDES AMPARO	2	0	-2	-100%	4	3	-1	-25%
INFORMES	0	2	2	100%	0	2	2	100%
Total	**83**	**53**	**-30**	**-36%**	**164**	**222**	**58**	**35%**



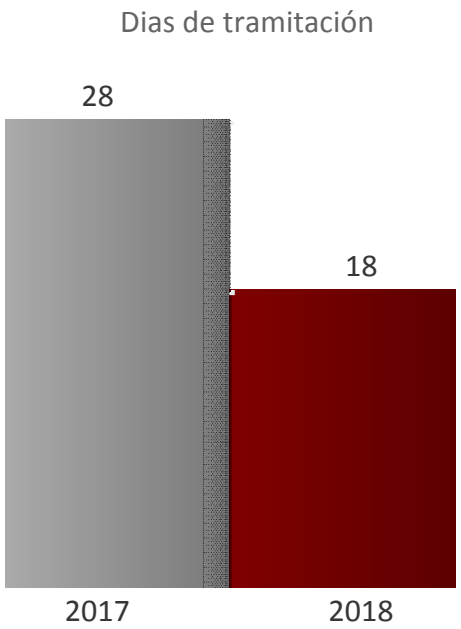
INCIDENCIAS. Expedientes por tipo

Grupo	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
ALD/DNI	3	1	-2	-67%	6	18	12	200%
BUENAS PRACTICAS	0	0	0	0%	0	0	0	100%
COPIAS/MEDIOS/SERVICIOS	4	9	5	125%	11	22	11	100%
DILACIONES	6	10	4	67%	21	44	23	110%
JURISDICIONAL/LEXNET	20	10	-10	-50%	36	40	4	11%
OTRO TIPO DE INCIDENCIA	6	7	1	17%	16	27	11	69%
RETRASOS EN SEÑALAMIENTOS	15	5	-10	-67%	19	26	7	37%
TRATO DESCONSIDERADO COMO LETRADO	14	7	-7	-50%	36	30	-6	-17%
SIN GRUPO DEFINIDO	0	0	0	0%	0	0	0	100%
Total	**68**	**49**	**-19**	**-28%**	**145**	**207**	**62**	**43%**

Deontología



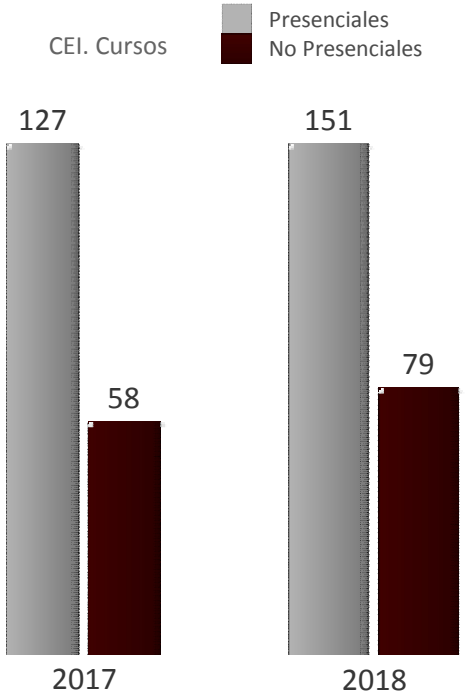
	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Quejas del año	196	163	-33	-17%	522	517	-5	-1%
Quejas años anteriores	32	8	-24	-75%	181	154	-27	-15%
% Quejas cerradas sobre las iniciadas en el año	12,5%	13,5%		1,0%	32,2%	30,0%		-2,2%
ACUERDOS JUNTA DE GOBIERNO	293	107	-186	-63%	748	634	-114	-15%
Acuerdos Sanción	**27**	**2**	**-25**	**-93%**	**75**	**99**	**24**	**32%**
Leve	8	2	-6	-75%	30	32	2	7%
Grave	19	0	-19	-100%	45	65	20	44%
Muy Grave	0	0	0	100%	0	2	2	100%
Días de tramitación								
Preliminar	46	38	-8	-17%	44	31	-14	-31%
Información Previa	96	92	-4	-4%	108	118	10	9%
Disciplinarios	0	0	0	0%	113	146	33	29%



Honorarios

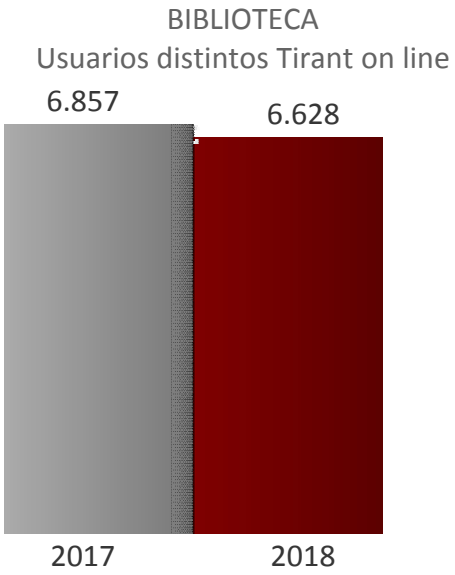
	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Exp. Tasaciones de Costas	876	652	-224	-26%	2.000	2.798	798	40%
% Tasaciones cerradas sobre las iniciadas	31%	78%		46%	65%	95%		29%
Aprobados	590	568	-22	-4%	1.502	2.587	1.085	72%
Reducidos	133	175	42	32%	303	752	449	148%
Dias de tramitación	24	8	-16	-67%	28	18	-10	-36%

Centro de Estudios



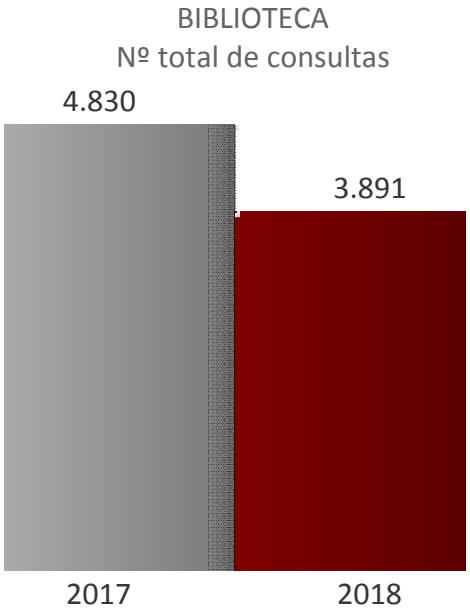
	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
CURSOS	54	49	-5	**-9%**	185	230	45	**24%**
Cursos presenciales	54	49	-5	**-9%**	127	151	24	**19%**
Cursos e-learning	0	0	0	**0%**	58	79	21	**36%**
ALUMNOS	1.507	1.057	-450	**-30%**	4.378	4.132	-246	**-6%**
Alumnos presenciales	1.507	1.057	-450	**-30%**	3.995	3.697	-298	**-7%**
Alumnos e-learning	0	0	0	**0%**	383	435	52	**14%**
% Alumnos gratis	16%	41%	25%		25%	34%	9%	
HORAS	1.042	790	-252	**-24%**	2.341	2.479	138	**6%**

Biblioteca (I)



ACTIVIDAD	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Prestamos	1.308	931	-377	-29%	3.703	3.002	-701	-19%
Prestamos online	1.168	1.010	-158	-14%	3.171	2.905	-266	-8%
Catalogaciones	1.562	1.081	-481	-31%	3.210	2.813	-397	-12%
Accesos Tirant On Line	17.737	14.519	-3.218	-18%	48.152	42.527	-5.625	-12%

USABILIDAD	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Lectores distintos presenciales	226	354	128	57%	912	1.109	197	22%
Colegiados uso servicio IJD	386	319	-67	-17%	1.132	979	-153	-14%
Usuarios Tirant On Line	4.421	4.131	-290	-7%	6.857	6.628	-229	-3%



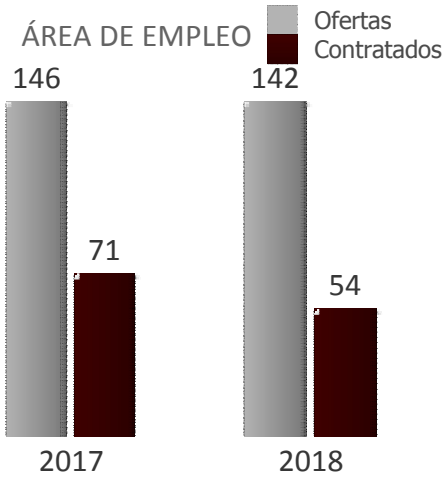
Biblioteca (II) Consultas Procesales

	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
CIVIL	491	332	-159	-32%	1.408	1.096	-312	-22%
PENAL	112	96	-16	-14%	347	323	-24	-7%
SOCIAL	115	83	-32	-28%	375	263	-112	-30%
EXTRANJERIA	80	79	-1	-1%	250	238	-12	-5%
C. ADMINISTRATIVO	100	33	-67	-67%	292	175	-117	-40%
INTERNACIONAL	21	24	3	14%	49	83	34	69%
LEXNET	38	22	-16	-42%	83	61	-22	-27%
SIN CATEGORIA	3	4	1	33%	6	13	7	117%
TASAS JUDICIALES	0	0	0	0%	0	0	0	100%
Total	**960**	**673**	**-287**	**-30%**	**2.810**	**2.252**	**-558**	**-20%**

Biblioteca (II) Consultas Documentación Jurídica

	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Consultas	716	500	-216	-30%	2.020	1.639	-381	-19%
Total	**716**	**500**	**-216**	**-30%**	**2.020**	**1.639**	**-381**	**-19%**

Área de Empleo



	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Nuevos Candidatos	115	93	-22	-19%	314	260	-54	-17%
Ofertas	55	38	-17	-31%	146	142	-4	-3%
Candidatos contratados	28	24	-4	-14%	71	54	-17	-24%
% ofertas cerradas con contratación	51%	63%	-	12%	49%	38%	-	-11%

Plataforma Master de Acceso

Número total de despachos dados de alta en la plataforma:1.061

	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Despachos (altas)	2	2	0	0%	27	15	-12	-44%

SECCIONES (7.461 colegiados distintos)

	Total Sección	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%	Ejer.	No Ejer.
DERECHO DE FAMILIA	2400	31	26	-5	**-16%**	113	66	-47	**-42%**	2.131	269
CONSUMO	2162	20	11	-9	**-45%**	53	38	-15	**-28%**	1.858	304
ABOGADOS PENALISTAS	2102	23	13	-10	**-43%**	75	50	-25	**-33%**	1.904	198
DERECHO LABORAL	1762	19	22	3	**16%**	70	61	-9	**-13%**	1.515	247
RESPONSABILIDAD CIVIL Y SEGURO	1435	20	16	-4	**-20%**	73	55	-18	**-25%**	1.240	195
DERECHO BANCARIO	1431	21	16	-5	**-24%**	69	64	-5	**-7%**	1.266	165
DERECHO DE URBANISMO	1107	13	7	-6	**-46%**	50	21	-29	**-58%**	935	172
INSOLVENCIAS	1084	13	14	1	**8%**	41	35	-6	**-15%**	955	129
TIC	1073	15	14	-1	**-7%**	42	46	4	**10%**	895	178
DERECHO TRIBUTARIO	1057	12	12	0	**0%**	52	34	-18	**-35%**	894	163
EXTRANJERÍA	1056	20	14	-6	**-30%**	58	49	-9	**-16%**	892	164
DERECHOS HUMANOS	995	15	10	-5	**-33%**	48	31	-17	**-35%**	801	194
PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL	992	18	18	0	**0%**	50	45	-5	**-10%**	808	184
INICIACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	906	18	10	-8	**-44%**	51	35	-16	**-31%**	729	177
DERECHO SOCIETARIO Y GOBIERNO CORPORATIVO	888	19	11	-8	**-42%**	61	38	-23	**-38%**	782	106
DERECHO DE LA COMPETENCIA	844	15	15	0	**0%**	31	38	7	**23%**	698	146
DERECHO DEPORTIVO	770	11	8	-3	**-27%**	26	26	0	**0%**	656	114
RETAIL Y FRANQUICIA	705	23	6	-17	**-74%**	72	30	-42	**-58%**	630	75
DERECHO DE LOS ANIMALES	689	7	8	1	**14%**	26	41	15	**58%**	568	121
ITALO-ESPAÑOLA	509	5	8	3	**60%**	17	18	1	**6%**	397	112
DERECHO MILITAR Y SEGURIDAD	495	4	11	7	**175%**	18	32	14	**78%**	395	100
SAE	471	5	1	-4	**-80%**	8	8	0	**0%**	420	51
COMPLIANCE	453	32	19	-13	**-41%**	89	68	-21	**-24%**	382	71
DERECHO AERONÁUTICO Y ESPACIAL	419	3	6	3	**100%**	16	28	12	**75%**	343	76
MEDIO AMBIENTE Y ENERGÍA	412	7	7	0	**0%**	28	26	-2	**-7%**	336	76
DERECHO ADMINISTRATIVO	366	27	19	-8	**-30%**	105	62	-43	**-41%**	314	52
DERECHO MARÍTIMO Y TRANSPORTE	364	10	6	-4	**-40%**	26	23	-3	**-12%**	302	62
GESTIÓN DE DESPACHOS E INNOVACIÓN	301	0	14	14	**100%**	0	50	50	**100%**	264	37
DERECHO SANITARIO Y FARMACÉUTICO	287	17	5	-12	**-71%**	51	27	-24	**-47%**	239	48
DERECHO AGROALIMENTARIO	218	13	3	-10	**-77%**	29	13	-16	**-55%**	188	30
RÓBOTICA, INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y REALIDAD...	146	0	36	36	**100%**	0	102	102	**100%**	117	29
DERECHO Y CULTURA	89	0	24	24	**100%**	0	89	89	**100%**	70	19
Total de la Secciones	**27988**	**456**	**410**	**-46**	**-10%**	**1.448**	**1.349**	**-99**	**-7%**	**23.924**	**4.064**

RESUMEN DE ACTIVIDAD MARZO de 2018

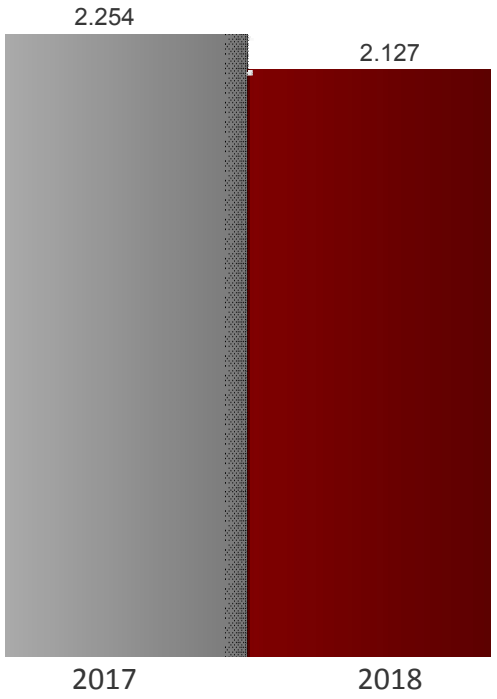
Actividades	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
SECCIONES	11	5	-6	**-55%**	34	16	-18	**-53%**

Detalle por Secciones	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
CONSUMO	0	0	0	**100%**	1	0	-1	**-100%**
DERECHO AERONÁUTICO Y ESPACIAL	0	0	0	**100%**	1	1	0	**0%**
DERECHO BANCARIO	1	0	-1	**-100%**	1	1	0	**0%**
DERECHO DE FAMILIA	2	0	-2	**-100%**	7	0	-7	**-100%**
DERECHO DE LA COMPETENCIA	0	0	0	**100%**	0	1	1	**100%**
DERECHO DE LOS ANIMALES	1	1	0	**0%**	2	2	0	**0%**
DERECHO DEPORTIVO	1	0	-1	**-100%**	1	0	-1	**-100%**
DERECHO LABORAL	1	0	-1	**-100%**	3	0	-3	**-100%**
DERECHO MARÍTIMO Y TRANSPORTE	0	0	0	**100%**	1	1	0	**0%**
DERECHO MILITAR Y SEGURIDAD	0	1	1	**100%**	3	2	-1	**-33%**
DERECHO SOCIETARIO Y GOBIERNO CORPORATIVO	1	0	-1	**-100%**	2	0	-2	**-100%**
DERECHOS HUMANOS	1	0	-1	**-100%**	3	1	-2	**-67%**
EXTRANJERÍA	1	0	-1	**-100%**	1	1	0	**0%**
INICIACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	0	0	0	**100%**	2	0	-2	**-100%**
RESPONSABILIDAD CIVIL Y SEGURO	0	1	1	**100%**	1	1	0	**0%**
SECCIÓN COMPLIANCE	0	0	0	**100%**	0	1	1	**100%**
SECCIÓN DE DERECHO AGROALIMENTARIO	1	1	0	**0%**	1	1	0	**0%**
SECCIÓN DE DERECHO SANITARIO Y FARMACÉUTICO	0	0	0	**100%**	1	0	-1	**-100%**
SECCIÓN DE INSOLVENCIAS	0	1	1	**100%**	0	2	2	**100%**
SECCIÓN DERECHO ADMINISTRATIVO	0	0	0	**100%**	1	0	-1	**-100%**
SECCIÓN RÓBOTICA, INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y REALIDAD...	0	0	0	**100%**	0	1	1	**100%**
TIC	1	0	-1	**-100%**	2	0	-2	**-100%**
Total de la Secciones	**11**	**5**	**-6**	**-55%**	**34**	**16**	**-18**	**-53%**

Asistencia a los eventos del mes de Marzo de 2018

Sección	Plazas	Inscritos	Lista de Espera	Total	% ocupación	Asistentes	% asistencia
DERECHO DE LOS ANIMALES	105	77	0	77	73,3%	51	66,2%
DERECHO MILITAR Y SEGURIDAD	105	49	0	49	46,7%	68	138,8%
RESPONSABILIDAD CIVIL Y SEGURO	105	101	13	114	108,6%	81	71,1%
SECCIÓN DE DERECHO AGROALIMENTARIO	105	29	0	29	27,6%	42	144,8%
SECCIÓN DE INSOLVENCIAS	105	94	0	94	89,5%	50	53,2%
Promedio							**94,8%**

PRESTACIONES.
Nº de ayudas Obra Social

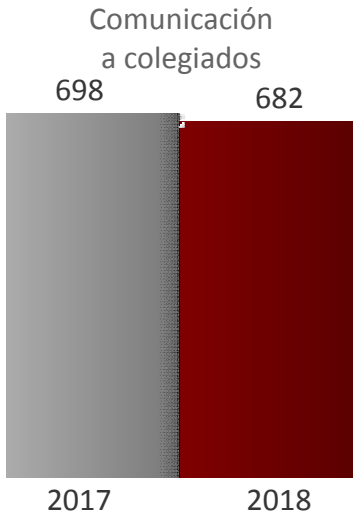


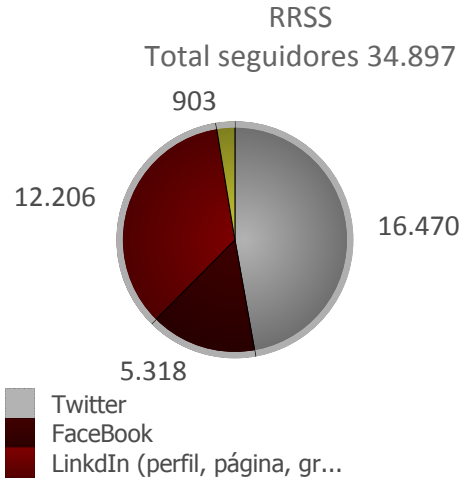
PRESTACIONES SOCIALES	2017	2018	Inc.	%
Personas	2.326	2.183	-143	-6%
Obra Social (nº de ayudas)	2.254	2.127	-127	-6%
Obra Social (nº de personas)	2.137	2.099	-38	-2%

Distribución por Nº de Personas / Tipo de Ayuda

Tipo de Ayuda	Censo (personas)	Edad Media (años)	Importe Mes
FALLECIMIENTO	**43**	**63**	**2.760 €**
INVALIDEZ	**170**	**68**	**13.201 €**
JUBILACIÓN	**1.000**	**83**	**105.554 €**
ORFANDAD	**15**	**26**	**630 €**
VIUDEDAD	**874**	**78**	**63.883 €**
Total	**2.099**	**79**	**186.028 €**

RESUMEN DE ACTIVIDAD MARZO de 2018





Comunicación a colegiados	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Comunicados	105	96	-9	-9%	271	247	-24	-9%
Noticias otrosi.net	61	61	0	0%	163	160	-3	-2%
Newsletters	5	5	0	0%	13	13	0	0%
Noticias en Web	88	105	17	19%	251	262	11	4%
Total	**259**	**267**	**8**	**3%**	**698**	**682**	**-16**	**-2%**

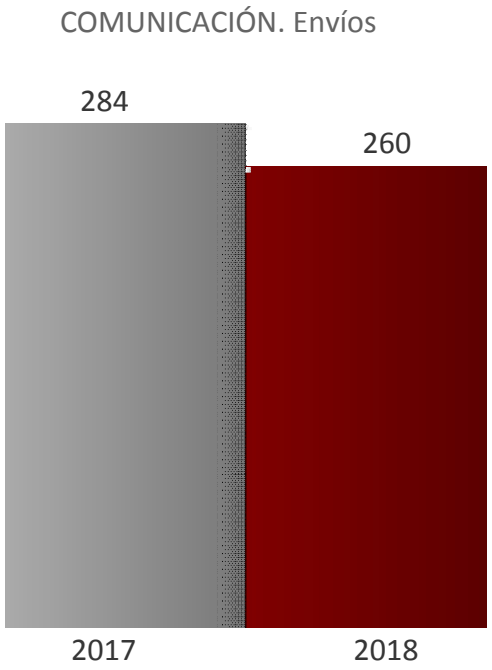
Atención a Medios	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Entrevistas y reportajes	4	13	9	225%	18	43	25	139%
Consultas informativas	7	19	12	171%	16	45	29	181%
Total	**11**	**32**	**21**	**191%**	**34**	**88**	**54**	**159%**

Acciones en prensa	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Notas y convocatorias de prensa	4	23	19	475%	10	42	32	320%
Ruedas de prensa	0	0	0	100%	1	0	-1	-100%
Impactos en prensa	61	567	506	830%	156	1.385	1.229	788%
Total	**65**	**590**	**525**	**808%**	**167**	**1.427**	**1.260**	**754%**

RRSS (nuevos seguidores)	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Twitter	321	335	14	4%	1.008	878	-130	-13%
FaceBook	51	91	40	78%	233	261	28	12%
LinkdIn (perfil, página, grupo)	308	364	56	18%	764	1.302	538	70%
Telegram	0	0	0	100%	0	0	0	100%
Instagram	13	76	63	485%	56	351	295	527%
Total	**693**	**866**	**173**	**25%**	**2.061**	**2.792**	**731**	**35%**

Otras actividades	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Modificaciones Web	33	32	-1	-3%	133	82	-51	-38%
Total	**33**	**32**	**-1**	**-3%**	**133**	**82**	**-51**	**-38%**

Distribución de los comunicados enviados (*)



Departamento	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Centro de Estudios	16	15	-1	-6%	47	48	1	2%
Boletín Digital	18	19	1	6%	48	46	-2	-4%
Secciones	21	13	-8	-38%	70	38	-32	-46%
Comunicación	0	19	19	100%	0	32	32	100%
Turno de Oficio	10	7	-3	-30%	27	27	0	0%
ClubICAM	7	5	-2	-29%	15	20	5	33%
Newsletter	5	5	0	0%	13	13	0	0%
AJA	0	3	3	100%	2	9	7	350%
Comunicaciones Decano	0	6	6	100%	0	7	7	100%
Compras y Servicios Generales	0	3	3	100%	0	5	5	100%
Institucional	4	1	-3	-75%	11	4	-7	-64%
Responsabilidad Social Abogacía	2	2	0	0%	9	4	-5	-56%
Internacional	0	2	2	100%	4	4	0	0%
mediaICAM	2	1	-1	-50%	6	2	-4	-67%
Área Normativa	0	0	0	100%	0	1	1	100%
Fundación Cortina	8	0	-8	-100%	8	0	-8	-100%
II Congreso	6	0	-6	-100%	7	0	-7	-100%
CIAR	5	0	-5	-100%	5	0	-5	-100%
LexNET	5	0	-5	-100%	7	0	-7	-100%
Sistemas informáticos	1	0	-1	-100%	1	0	-1	-100%
Área de empleo	0	0	0	100%	1	0	-1	-100%
Decana informa	0	0	0	100%	2	0	-2	-100%
Publicaciones	0	0	0	100%	1	0	-1	-100%
Total	**110**	**101**	**-9**	**-8%**	**284**	**260**	**-24**	**-8%**

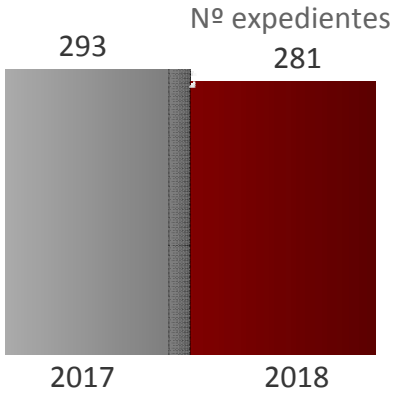
Comunicación

Distribución de los comunicados por departamento con nº de envíos y % de lectura de los mismos

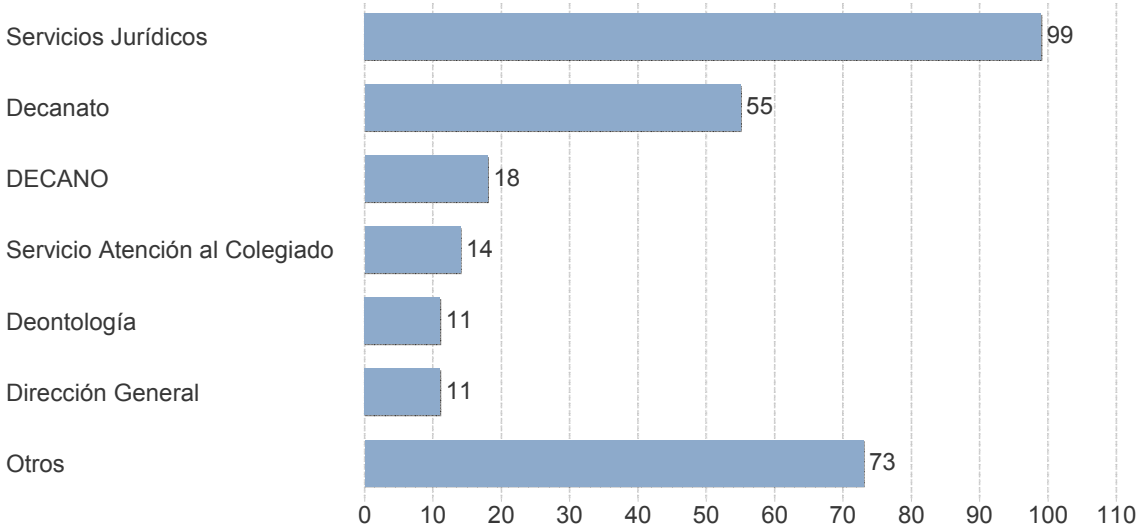
Departamento	Mar-2018 Enviados	Mar-2018 Leídos	% de leídos	Ene-Mar 2018 Enviados	Ene-Mar 2018 Leídos	% de leídos
Centro de Estudios	906.826	192.328	**21%**	2.894.230	595.734	**21%**
Newsletter	327.301	79.206	**24%**	851.786	228.115	**27%**
Boletín Digital	181.976	67.783	**37%**	446.326	166.906	**37%**
ClubICAM	127.471	35.406	**28%**	485.463	137.874	**28%**
Comunicación	55.486	31.017	**56%**	408.472	123.028	**30%**
Comunicaciones Decano	215.181	74.444	**35%**	281.445	96.420	**34%**
Compras y Servicios Generales	195.338	53.371	**27%**	328.285	90.579	**28%**
Secciones	23.018	9.925	**43%**	155.853	65.082	**42%**
Institucional	66.575	18.667	**28%**	200.167	61.463	**31%**
Turno de Oficio	33.894	18.055	**53%**	107.812	60.143	**56%**
Responsabilidad Social Abogacía	67.634	20.605	**30%**	135.117	40.378	**30%**
AJA	16.905	4.874	**29%**	50.750	14.239	**28%**
Internacional	10.904	3.979	**36%**	21.517	7.872	**37%**
Área Normativa	0	0	**100%**	16.663	6.507	**39%**
mediaICAM	4.530	1.743	**38%**	8.784	3.248	**37%**
Total envíos	**2.233.039**	**611.403**	**27%**	**6.392.670**	**1.697.588**	**27%**

Servicios Jurídicos. Expedientes

	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Expedientes	105	86	-19	**-18%**	293	281	-12	**-4%**



Expedientes Ene-Mar 2018 (281) distribuidos por Procedencia



Nuevos siniestros Póliza RC (*)

	Feb 2017	Feb 2018	Inc.	%	Ene-Feb 2017	Ene-Feb 2018	Inc.	%
Nº de expedientes	41	42	1	2%	75	82	7	9%

Situación de los Expedientes

Estado ICAM	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
CERRADO		96	103	133	122	178	188	124	50	17	1	**1.012**
CERRADO CON PAGO		117	137	124	154	140	158	141	110	52		**1.133**
EXPIRADO PLAZO						1	6	31	29	8		**75**
JUDICIALIZADO		4	4	7	9	28	47	86	93	119	13	**410**
PENDIENTE - CIA								2	17	67	22	**108**
PENDIENTE - OFERTADO				1			2	7	14	18	3	**45**
PENDIENTE - TERCERO		2					2	9	10	6		**29**
PENDIENTE 1									19	78	24	**121**
PENDIENTE 2								1	21	18	2	**42**
PENDIENTE AD CAUTELAM							1	12	22	55	11	**101**
PENDIENTE DE DEMANDA						1	4	22	54	41	3	**125**
REHUSADO		10	20	12	22	9	21	34	39	41	3	**211**
Total		**229**	**264**	**277**	**307**	**357**	**429**	**469**	**478**	**520**	**82**	**3.412**

	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Promedio de siniestros mensuales		19	22	23	26	30	36	39	40	172	7

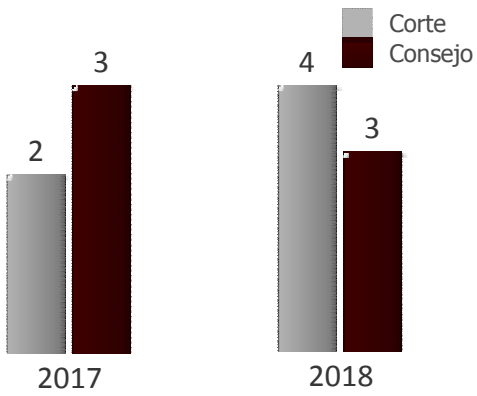
	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Pagado por año		835.962	1.047.308	1.073.632	1.133.239	1.279.565	1.494.999	1.939.316	1.190.238	457.356

	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Reservas		87.454	37.275	95.082	121.096	359.191	764.103	3.401.510	5.453.886	6.176.662	931.200

VIVOS por años

Expedientes	Años Anteriores	2017	2018	TOTAL
Pendiente (Demanda, Ad Cautelam, Tercero, Ofertado, Judicializado)	**556**	**285**	**33**	**874**
Pendiente (Documentación, Compañía, Comunicado a Colegio)	**60**	**163**	**48**	**271**
Total	**616**	**448**	**81**	**1145**

Corte de Arbitraje

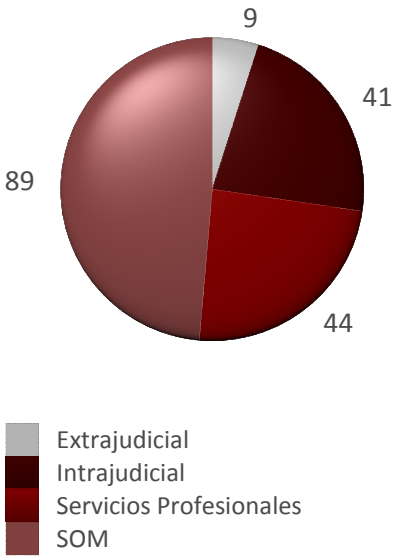


	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Traslado a Consejo	0	0	0	0%	3	3	0	0%
Administrados por la Corte	2	1	-1	-50%	2	4	2	100%
Total	**2**	**1**	**-1**	**-50%**	**5**	**7**	**2**	**40%**

RESUMEN DE ACTIVIDAD MARZO de 2018

mediaICAM (Centro de Mediación)

Expedientes	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Servicios Profesionales	26	16	-10	-38%	61	44	-17	-28%
Intrajudicial	18	11	-7	-39%	53	41	-12	-23%
Extrajudicial	5	1	-4	-80%	11	9	-2	-18%
SOM	39	24	-15	-38%	119	89	-30	-25%
Convenios	1	0	-1	-100%	2	0	-2	-100%
Total	**89**	**52**	**-37**	**-42%**	**246**	**183**	**-63**	**-26%**



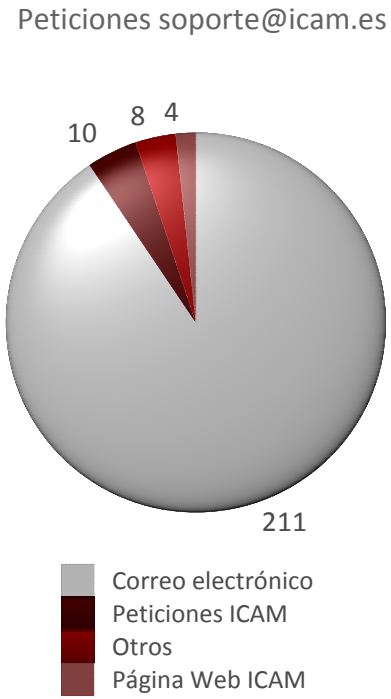
mediaICAM (detalle de actividad)

Expedientes	Exp. Iniciados	Exp. Cerrados	Proceso Completo
Servicios Profesionales	44	34	6
Intrajudicial	41	34	17
Extrajudicial	10	8	1
SOM	89	56	23
Convenios	1	0	0
Total	**185**	**132**	**47**

% Exp. Cerrados / Iniciados	% Proceso Completo / Cerrados
132 (71%)	47 (36%)

Ciudadanos atendidos en los SOM

	Mes	01	02	03	Total
SOM Capitan Haya		66	120	83	**269**
SOM Móstoles		14	15	7	**36**
SOM Social		34	46	34	**114**
Total		**114**	**181**	**124**	**419**



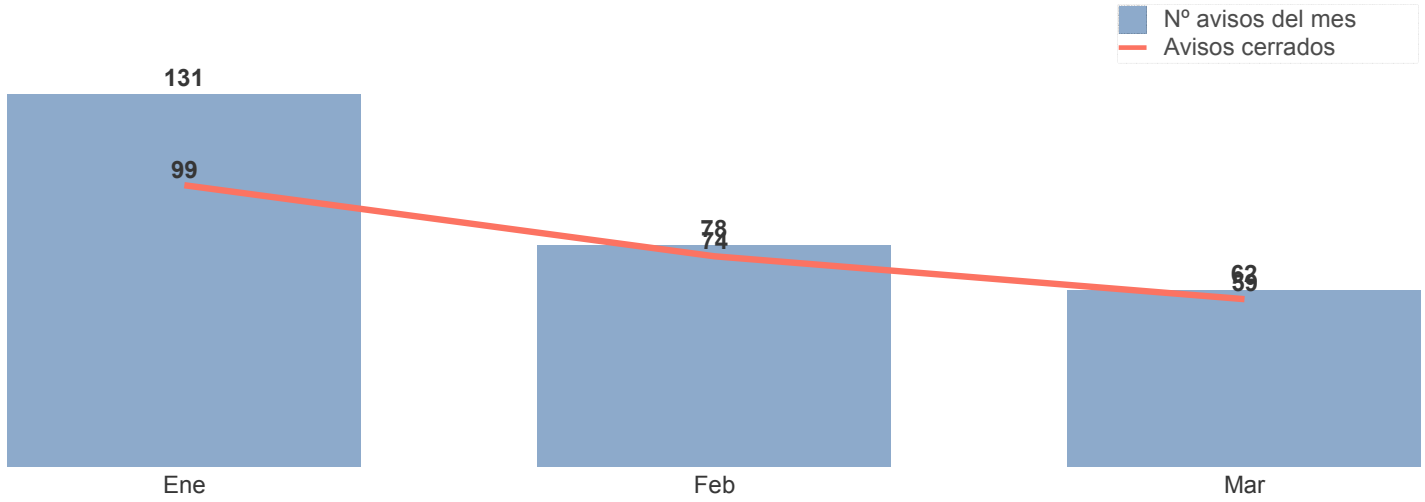
HelpDesk (peticiones recibidas en soporte@icam.es)

Expedientes	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Correo electrónico	491	211	-280	-57%	993	749	-244	-25%
Firma ACA	76	0	-76	-100%	239	3	-236	-99%
Firma FNMT	0	0	0	0%	16	0	-16	-100%
Gestión Despachos	3	0	-3	-100%	10	0	-10	-100%
Página Web ICAM	46	4	-42	-91%	223	11	-212	-95%
Peticiones ICAM	26	10	-16	-62%	105	15	-90	-86%
Agradecimientos	26	0	-26	-100%	77	0	-77	-100%
Otros	29	8	-21	-72%	88	32	-56	-64%
Total	**697**	**233**	**-464**	**-67%**	**1.751**	**810**	**-941**	**-54%**

HelpDesk (peticiones recibidas en la intranet)

Entorno	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Desarrollo	16	5	-11	-69%	51	12	-39	-76%
Sistemas	14	4	-10	-71%	46	17	-29	-63%
Soporte	36	9	-27	-75%	88	34	-54	-61%
Total	**66**	**18**	**-48**	**-73%**	**185**	**63**	**-122**	**-66%**

Avisos operaciones de mantenimiento

Ubicación	Mar 2017	Mar 2018	Inc.	%	Ene-Mar 2017	Ene-Mar 2018	Inc.	%
Serrano 11	76	34	-42	**-55%**	214	144	-70	**-33%**
Serrano 9	44	24	-20	**-45%**	144	103	-41	**-28%**
Delegaciones	5	2	-3	**-60%**	12	18	6	**50%**
Mostoles	1	2	1	**100%**	3	6	3	**100%**
Loeches	1	0	-1	**-100%**	6	0	-6	**-100%**
Total	**127**	**62**	**-65**	**-51%**	**379**	**271**	**-108**	**-28%**

Distribución de los 271 avisos por meses (Cerrados: 232 un 86%)