

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024  
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E  
IGUALDAD  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

## ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC)
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2024)
- Informe General sobre los resultados estadísticos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2024)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de los datos acumulativos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2024)
- Anexo II. Tabla de Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos de datos acumulativos de la OIAC
- Anexo III. Tabla de Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos por cada OIAC.
- Anexo IV. Tabla Comparativa Interanual de datos acumulativos del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Anexo V. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del “Centro”
- Anexo VI. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del “Real”
- Anexo VII. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano “Las Palmeras”
- Anexo VIII. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano “Industrial”
- Anexo IX. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano “Victoria”
- Anexo X. Indicadores de Gestión del servicio de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2024)

La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/ as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad del servicio público.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administración Pública se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024**, en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administración Pública, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos. Para ello, podéis contar con la Dirección General de Administración Pública, que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

# **FICHA TÉCNICA DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024**

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN**
- 2) OBJETIVOS**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA**
- 6) MUESTRA**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN**
- 8) CUESTIONARIO**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS**
- 10) EVALUACIÓN**

## 1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es la **Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) 2024** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad.

## 2) OBJETIVOS

- Valorar por los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as el servicio que se les ofrece a través de la Red de OIAC.
- Analizar qué percepción general tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de las OIAC de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de la OIAC de la Zona Centro.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de la OIAC del Barrio del Real.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de la OIAC de la Barriada Las Palmeras.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de la OIAC del Barrio del Industrial.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de la OIAC del Barrio de la Victoria.
- Medir la Calidad en general de los servicios que se han prestado en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano/a durante el año 2024.

### 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado a través de encuestas personalizadas por agentes/ encuestadores para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ a /ciudadano/ a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

### 4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a/ ciudadano/ a de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación del servicio que se brinda en las OIAC y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.

- e. Realizar un informe donde se incluyan tanto medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios en los que se haya detectado alguna desviación o disfuncionalidad, como estrategias futuras de acciones a llevar a cabo en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

## 5) CRONOGRAMA

| Periodo de Recogida de Datos           | En periodos mensuales durante el año 2024. |
|----------------------------------------|--------------------------------------------|
| Introducción y Tabulación de los datos | Febrero 2025                               |
| Análisis e Interpretación de los datos | Abril 2025                                 |

## 6) DISEÑO MUESTRAL

A primeros de ejercicio, tomando como referencia los atendidos en la Red de OIAC en 2023 por oficina, se estimó el número de encuestas a realizar en 2024, ponderada por cada oficina en función del índice de atención. No obstante, se dan diversos factores a la hora de la realización de las encuestas: la mayor reticencia en determinadas oficinas, en especial en la de LAS PALMERAS, a rellenar el cuestionario y una especial disposición a proceder a ello en OIACs como la del INDUSTRIAL o el CENTRO. Además, puntualizar que, la OIAC de VICTORIA, en comparación con las demás oficinas, tiene menos afluencia de usuarios/ as. Ello provoca una desviación sobre la previsión inicial que entendemos debe ser respetada, en el sentido de no

cercenar la disponibilidad del usuario a el acto de participación que supone la dación de valoración de cada OIAC por parte del usuario.

Se ha recogido una muestra *a partir de un sondeo aleatorio* en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano pertenecientes a la Dirección General de Administración Pública.

La muestra es, de ámbito local, **formada por un total de 940 personas**, a través de un muestreo aleatorio simple de usuarios/ ciudadanos que han estado en alguna de las Red OIAC.

## 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a/ ciudadano/ a sobre Las OIAC. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que los encuestadores interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenos al instrumento de medición.

## 8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para permitirnos analizar el perfil del ciudadano con respecto a la opinión sobre Las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano durante el año 2024 y conocer la valoración de la calidad de las mismas, así como la satisfacción de los servicios que se prestan en ellas. El cuestionario ha seguido la misma línea del utilizado en el año anterior.

Para la realización de dicho Estudio de Calidad se han elaborado un cuestionario, *ad hoc*, con dos bloques: uno formado por las variables sociodemográficas: Barrio, Sexo, Edad, Estado civil y el segundo bloque formado por las variables relacionadas con las instalaciones, trato del personal de las oficinas, eficiencia y el nivel de calidad del servicio prestado, valorado a través de una escala de Likert.

En base a esta información, se redactaron los ítems integrantes del cuestionario y las escalas de respuestas atendiendo a criterios metodológicos de validez.

El cuestionario se aplica a través de encuestas personalizadas una vez que el/ la usuario/ a/ ciudadano/ a haya realizado el trámite o haya solicitado la información pertinente en la OIAC.

El modelo es el siguiente:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                    |              |              |                       |                |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |           |  |            |  |             |  |          |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------|----------------|--------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------|--|------------|--|-------------|--|----------|--|
| <br>CIUDAD AUTÓNOMA<br><b>MELILLA</b>                                                                                                                                                                                                              | <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS<br/>/AS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO (OIAC)</b> | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>FECHA</b></td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td><b>Nº DE ENCUESTA</b></td> <td></td> </tr> </table> | <b>FECHA</b> |              | <b>Nº DE ENCUESTA</b> |                |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |           |  |            |  |             |  |          |  |
| <b>FECHA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                    |              |              |                       |                |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |           |  |            |  |             |  |          |  |
| <b>Nº DE ENCUESTA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                    |              |              |                       |                |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |           |  |            |  |             |  |          |  |
| <i>Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.</i>                                                                                                                         |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                    |              |              |                       |                |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |           |  |            |  |             |  |          |  |
| <b>SEÑALE LA OIAC:</b> <input type="checkbox"/> <b>REAL</b> <input type="checkbox"/> <b>CENTRO</b> <input type="checkbox"/> <b>INDUSTRIAL</b> <input type="checkbox"/> <b>PALMERAS</b> <input type="checkbox"/> <b>VICTORIA</b>                                                                                                       |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                    |              |              |                       |                |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |           |  |            |  |             |  |          |  |
| <b>1. Sexo:</b> <input type="checkbox"/> <b>Mujer</b> <input type="checkbox"/> <b>Hombre</b>                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                    |              |              |                       |                |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |           |  |            |  |             |  |          |  |
| <b>2. Edad</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>3. Estado Civil</b>                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                    |              |              |                       |                |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |           |  |            |  |             |  |          |  |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">16 a 24 años</td> <td style="width: 50%;">55 a 64 años</td> </tr> <tr> <td>25 a 34 años</td> <td>65 a 74 años</td> </tr> <tr> <td>35 a 44 años</td> <td>Más de 75 años</td> </tr> <tr> <td>45 a 54 años</td> <td></td> </tr> </table> | 16 a 24 años                                                                                                | 55 a 64 años                                                                                                                                                                                                       | 25 a 34 años | 65 a 74 años | 35 a 44 años          | Más de 75 años | 45 a 54 años |  | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Casado /a</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Soltero /a</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Separado /a</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Viudo /a</td> <td></td> </tr> </table> |  | Casado /a |  | Soltero /a |  | Separado /a |  | Viudo /a |  |
| 16 a 24 años                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 55 a 64 años                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                    |              |              |                       |                |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |           |  |            |  |             |  |          |  |
| 25 a 34 años                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 65 a 74 años                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                    |              |              |                       |                |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |           |  |            |  |             |  |          |  |
| 35 a 44 años                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Más de 75 años                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |              |              |                       |                |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |           |  |            |  |             |  |          |  |
| 45 a 54 años                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                    |              |              |                       |                |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |           |  |            |  |             |  |          |  |
| Casado /a                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                    |              |              |                       |                |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |           |  |            |  |             |  |          |  |
| Soltero /a                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                    |              |              |                       |                |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |           |  |            |  |             |  |          |  |
| Separado /a                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                    |              |              |                       |                |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |           |  |            |  |             |  |          |  |
| Viudo /a                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                    |              |              |                       |                |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |           |  |            |  |             |  |          |  |
| <b>4. Indique, por favor, en la tabla siguiente la importancia que tiene para Ud., cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).</b>                                                                                                                                            |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                    |              |              |                       |                |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |           |  |            |  |             |  |          |  |

| ASPECTOS/ SERVICIOS                                                                                                                     | VALORACIÓN |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---|---|---|---|
|                                                                                                                                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Accesibilidad a las instalaciones                                                                                                       |            |   |   |   |   |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                                                                          |            |   |   |   |   |
| Adecuación de las instalaciones                                                                                                         |            |   |   |   |   |
| Efectividad del servicio prestado                                                                                                       |            |   |   |   |   |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades.                                                              |            |   |   |   |   |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable                                                                            |            |   |   |   |   |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido                                                                                      |            |   |   |   |   |
| Valore el tiempo de espera en ser atendido                                                                                              |            |   |   |   |   |
| <b>SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO</b> , Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita |            |   |   |   |   |
| <b>NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN LA OIAC</b>                                                                   |            |   |   |   |   |

**5. ¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?**

- ☐ Yo mismo a través del móvil                      ☐ Llamando al 010  
☐ Yo mismo desde un PC                                      ☐ Un familiar o amigo la ha pedido por mí  
☐ Otra forma \_\_\_\_\_

**6. ¿A qué OIAC suele dirigirse?**

- ☐ OIAC (CENTRO)   ☐ OIAC (REAL)   ☐ OIAC (VICTORIA)   ☐ OIAC (PALMERAS)   ☐ OIAC (INDUSTRIAL)

**6.1. Señale el PRINCIPAL motivo por el cual se dirige a esa OIAC**

- ☐ Por cercanía al domicilio                      ☐ Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc...)  
☐ Por cercanía a trabajo                                      ☐ Por desconocimiento de existencia de otras OIAC

**7. ¿Tiene Ud. conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en nuestra Ciudad?**   ☐ Sí                      ☐ No

**8. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?**   ☐ Sí                      ☐ No

**8.1. En caso afirmativo ¿Ha hecho uso de él?**   ☐ Sí                      ☐ No

**8.2. En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).**

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
|   |   |   |   |   |

**9. ¿Conoce UD. de las CARTAS DE SERVICIOS?**   ☐ Sí                      ☐ No

**9.1. En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)**

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
|   |   |   |   |   |

**10. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier queja o/ y propuestas de mejora al respecto.**

## **9) TRATAMIENTO DE DATOS**

Para el tratamiento de datos se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/ a/ usuario/ a tiene sobre la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor, numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

## **10) EVALUACIÓN**

Se realizará un informe estadístico donde se difundirán los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejora para asegurar e incrementar la Calidad en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano adscritas a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla, como parte integrante del proceso de modernización que ha emprendido nuestra Administración.

La participación de los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as en esta evaluación hace que se pueda hacer un seguimiento de dichos Centros para poder adoptar medidas tanto de mejora como correctoras frente a las disfunciones que se detecten, con el fin de mejorar la calidad de sus servicios conforme a criterios de eficacia y eficiencia.

# **INFORME GENERAL SOBRE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024**

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024**, adscritas a la Dirección General de Administración Pública de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, consta de los siguientes apartados:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos acumulativos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Análisis de las variables comunes de los datos acumulativos generales de la opinión de los/as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del “Centro”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Real”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Las Palmeras”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Industrial”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Victoria”.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/ as sobre los servicios y prestaciones que se ofrecen en **LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**, a través de cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, al ser el ciudadano el objeto de la actividad de la Administración.

Los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as se han mostrado muy participativos en la realización de estas encuestas ya que les permiten aportar su percepción sobre la calidad del servicio que presta la Dirección General de Administración Pública, y dar luz sobre las necesidades que pudieran ser detectadas, de cara a adoptar medidas que puedan darles cobertura.

### ANÁLISIS DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (Datos Globales) 2024

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) 2024. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica), las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS OIAC 2024                                                                                       |     |             |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------|------------|
|                                                                                                                                  | N   | Media       | Desv. típ. |
| Accesibilidad a las instalaciones                                                                                                | 936 | 4,81        | 0,580      |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                                                                   | 937 | 4,80        | 0,564      |
| Adecuación de las instalaciones                                                                                                  | 935 | 4,78        | 0,569      |
| Efectividad del servicio prestado                                                                                                | 930 | 4,89        | 0,432      |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades                                                        | 933 | 4,82        | 0,588      |
| Adecuación del servicio por el personal responsable                                                                              | 934 | 4,90        | 0,395      |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido                                                                               | 933 | 4,91        | 0,391      |
| Valore el tiempo de espera                                                                                                       | 927 | 4,92        | 0,405      |
| SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita] | 690 | 4,85        | 0,619      |
| Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC                                                                   | 934 | <b>4,88</b> | 0,435      |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024** es **de 4,88 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “*Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,85 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

|                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>ANÁLISIS DE LAS VARIABLES COMUNES DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/CIUDADANO DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024</b></p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/ as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. Están compuestas por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores *muy mal* y *mal*; **Conformes** formado por el valor *regular*; **Satisfechos** formado por el sumatorio de *bien* y *muy bien* y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:

▪ **Accesibilidad a las instalaciones**

| CALIFICACIÓN                  | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y mal) | 1,1%                  |
| Conformes (Regular)           | 4,2%                  |
| Satisfechos (Bien y Muy bien) | 94,7%                 |
| Conformidad total (*)         | 98,9%                 |

(\*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

| CALIFICACIÓN                  | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y mal) | 1,3%                  |
| Conformes (Regular)           | 3,5%                  |
| Satisfechos (Bien y Muy bien) | 95,2%                 |
| Conformidad total (*)         | 98,7%                 |

(\*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Adecuación de las instalaciones**

| CALIFICACIÓN                  | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y mal) | 0,7%                  |
| Conformes (Regular)           | 4,4%                  |
| Satisfechos (Bien y Muy bien) | 94,9%                 |
| Conformidad total (*)         | 99,3%                 |

(\*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Efectividad del servicio prestado**

| CALIFICACIÓN                  | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y mal) | 0,6%                  |
| Conformes (Regular)           | 1,4%                  |
| Satisfechos (Bien y Muy bien) | 98%                   |
| Conformidad total (*)         | 99,4%                 |

(\*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

| CALIFICACIÓN                  | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y mal) | 1,6%                  |
| Conformes (Regular)           | 2,6%                  |
| Satisfechos (Bien y Muy bien) | 95,8%                 |
| Conformidad total (*)         | 98,4%                 |

(\*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

| CALIFICACIÓN                  | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y mal) | 0,4%                  |
| Conformes (Regular)           | 1,4%                  |
| Satisfechos (Bien y Muy bien) | 98,2%                 |
| Conformidad total (*)         | 99,6%                 |

(\*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

| CALIFICACIÓN                  | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y mal) | 0,4%                  |
| Conformes (Regular)           | 1%                    |
| Satisfechos (Bien y Muy bien) | 98,6%                 |
| Conformidad total (*)         | 99,6%                 |

(\*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Valore el tiempo de espera**

| CALIFICACIÓN                  | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y mal) | 0,7%                  |
| Conformes (Regular)           | 0,8%                  |
| Satisfechos (Bien y Muy bien) | 98,5%                 |
| Conformidad total (*)         | 99,3%                 |

(\*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

- **SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita**

| CALIFICACIÓN                  | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y mal) | 2,3%                  |
| Conformes (Regular)           | 1,7%                  |
| Satisfechos (Bien y Muy bien) | 96%                   |
| Conformidad total (*)         | 97,7%                 |

(\*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

- **Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL del servicio prestado**

| CALIFICACIÓN                  | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y mal) | 0,5%                  |
| Conformes (Regular)           | 1,5%                  |
| Satisfechos (Bien y Muy bien) | 98%                   |
| Conformidad total (*)         | 99,5%                 |

(\*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

## ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA OFICINA DEL CENTRO 2024

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Centro (OIAC) 2024. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DEL CENTRO 2024                                                                             |     |             |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------|------------|
|                                                                                                                                  | N   | Media       | Desv. típ. |
| Accesibilidad a las instalaciones                                                                                                | 317 | 4,84        | 0,495      |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                                                                   | 319 | 4,74        | 0,608      |
| Adecuación de las instalaciones                                                                                                  | 316 | 4,65        | 0,691      |
| Efectividad del servicio prestado                                                                                                | 312 | 4,83        | 0,492      |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades                                                        | 315 | 4,78        | 0,616      |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable                                                                     | 315 | 4,86        | 0,406      |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido                                                                               | 316 | 4,87        | 0,428      |
| Valore el tiempo de espera                                                                                                       | 312 | 4,88        | 0,526      |
| SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita] | 239 | 4,77        | 0,764      |
| Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC                                                                   | 317 | <b>4,84</b> | 0,476      |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CENTRO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024 es de 4,84 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un buen grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,80 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

## ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO REAL 2024

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Real (OIAC) 2023. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DEL REAL 2024                                                                               |     |             |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------|------------|
|                                                                                                                                  | N   | Media       | Desv. típ. |
| Accesibilidad a las instalaciones                                                                                                | 223 | 4,65        | 0,780      |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                                                                   | 223 | 4,78        | 0,647      |
| Adecuación de las instalaciones                                                                                                  | 223 | 4,83        | 0,529      |
| Efectividad del servicio prestado                                                                                                | 223 | 4,94        | 0,293      |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades                                                        | 222 | 4,86        | 0,549      |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable                                                                     | 223 | 4,96        | 0,247      |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido                                                                               | 223 | 4,96        | 0,219      |
| Valore el tiempo de espera                                                                                                       | 222 | 4,97        | 0,199      |
| SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita] | 167 | 4,87        | 0,576      |
| Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC                                                                   | 223 | <b>4,93</b> | 0,291      |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL REAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024** está en un **4,93 sobre 5** es decir, el usuario muestra grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no

se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “*Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,87 sobre 5**, lo que arroja **una valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

### ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS PALMERAS 2024

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano de Las Palmeras (OIAC) 2024. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

Puntualizar que esta oficina permaneció cerrada la mayor parte del año 2024.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE LAS PALMERAS 2024                                                                        |    |             |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------|------------|
|                                                                                                                                  | N  | Media       | Desv. típ. |
| Accesibilidad a las instalaciones                                                                                                | 12 | 5,00        | 0,000      |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                                                                   | 12 | 4,92        | 0,289      |
| Adecuación de las instalaciones                                                                                                  | 12 | 5,00        | 0,000      |
| Efectividad del servicio prestado                                                                                                | 12 | 5,00        | 0,000      |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades                                                        | 12 | 5,00        | 0,000      |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable                                                                     | 12 | 5,00        | 0,000      |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido                                                                               | 12 | 5,00        | 0,000      |
| Valore el tiempo de espera                                                                                                       | 12 | 5,00        | 0,000      |
| SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita] | 12 | 5,00        | 0,000      |
| Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC                                                                   | 12 | <b>5,00</b> | 0,000      |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS PALMERAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024** está en un **5 sobre 5**, es decir, el usuario muestra un máximo grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,99 sobre 5**, lo que arroja una **valoración prácticamente igual de positiva** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

|                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INDUSTRIAL 2024</b></p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Industrial (OIAC) 2024. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE INDUSTRIAL 2024                                                                          |     |             |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------|------------|
|                                                                                                                                  | N   | Media       | Desv. típ. |
| Accesibilidad a las instalaciones                                                                                                | 233 | 4,87        | 0,456      |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                                                                   | 232 | 4,84        | 0,511      |
| Adecuación de las instalaciones                                                                                                  | 233 | 4,83        | 0,502      |
| Efectividad del servicio prestado                                                                                                | 232 | 4,87        | 0,496      |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades                                                        | 233 | 4,79        | 0,609      |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable                                                                     | 233 | 4,88        | 0,489      |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido                                                                               | 231 | 4,90        | 0,410      |
| Valore el tiempo de espera                                                                                                       | 231 | 4,92        | 0,399      |
| SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita] | 165 | 4,89        | 0,456      |
| Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC                                                                   | 232 | <b>4,86</b> | 0,494      |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INDUSTRIAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024** está en un **4,86 sobre 5**, es decir, el usuario muestra un grado de satisfacción bueno de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,86 sobre 5**, lo que arroja una **valoración exactamente igual** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

## ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL BARRIO DE LA VICTORIA 2024

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Barrio de la Victoria (OIAC) 2024. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE VICTORIA 2024                                                                            |     |             |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------|------------|
|                                                                                                                                  | N   | Media       | Desv. típ. |
| Accesibilidad a las instalaciones                                                                                                | 151 | 4,87        | 0,550      |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                                                                   | 151 | 4,91        | 0,389      |
| Adecuación de las instalaciones                                                                                                  | 151 | 4,89        | 0,386      |
| Efectividad del servicio prestado                                                                                                | 151 | 4,95        | 0,361      |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades                                                        | 151 | 4,88        | 0,565      |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable                                                                     | 151 | 4,93        | 0,394      |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido                                                                               | 151 | 4,93        | 0,477      |
| Valore el tiempo de espera                                                                                                       | 150 | 4,95        | 0,354      |
| SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita] | 107 | 4,91        | 0,559      |
| Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC                                                                   | 150 | <b>4,91</b> | 0,439      |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL BARRIO DE LA VICTORIA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024** está en un **4,91 sobre 5**, es decir, el usuario muestra un alto grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,91 sobre 5**, lo que arroja una **valoración igual** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

## **ANEXO I**

# **TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS ACUMULATIVOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024**

## TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS GLOBALES DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) 2024

### Señala la OIAC

|         |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | REAL       | 223        | 23,7       | 23,7                 | 23,7                    |
|         | CENTRO     | 320        | 34,0       | 34,0                 | 57,8                    |
|         | VICTORIA   | 151        | 16,1       | 16,1                 | 73,8                    |
|         | PALMERAS   | 12         | 1,3        | 1,3                  | 75,1                    |
|         | INDUSTRIAL | 234        | 24,9       | 24,9                 | 100,0                   |
|         | Total      | 940        | 100,0      | 100,0                |                         |

### Barrio

|          |                             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|-----------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | El Carmen                   | 8          | ,9         | ,9                   | ,9                      |
|          | Los Pinares                 | 14         | 1,5        | 1,5                  | 2,3                     |
|          | General Gómez Jordana       | 10         | 1,1        | 1,1                  | 3,4                     |
|          | Hernán Cortés               | 17         | 1,8        | 1,8                  | 5,2                     |
|          | Constitución                | 54         | 5,7        | 5,8                  | 11,0                    |
|          | La Libertad                 | 76         | 8,1        | 8,1                  | 19,1                    |
|          | Virgen de la Victoria       | 54         | 5,7        | 5,8                  | 24,8                    |
|          | Real                        | 171        | 18,2       | 18,2                 | 43,1                    |
|          | Batería Jota                | 12         | 1,3        | 1,3                  | 44,3                    |
|          | Colón                       | 2          | ,2         | ,2                   | 44,6                    |
|          | Isaac Peral                 | 38         | 4,0        | 4,1                  | 48,6                    |
|          | Hebreo- Tiro Nacional       | 43         | 4,6        | 4,6                  | 53,2                    |
|          | Hipódromo                   | 63         | 6,7        | 6,7                  | 59,9                    |
|          | Alfonso XIII                | 63         | 6,7        | 6,7                  | 66,6                    |
|          | Reina Regente               | 10         | 1,1        | 1,1                  | 67,7                    |
|          | Industrial                  | 62         | 6,6        | 6,6                  | 74,3                    |
|          | Polígono Residencial La Paz | 37         | 3,9        | 3,9                  | 78,3                    |
|          | Ataque Seco                 | 27         | 2,9        | 2,9                  | 81,1                    |
|          | Concepción Arenal           | 4          | ,4         | ,4                   | 81,6                    |
|          | Cabrerizas                  | 63         | 6,7        | 6,7                  | 88,3                    |
|          | General Larrea              | 5          | ,5         | ,5                   | 88,8                    |
|          | Medina Sidonia              | 10         | 1,1        | 1,1                  | 89,9                    |
|          | Héroes de España            | 48         | 5,1        | 5,1                  | 95,0                    |
|          | Cañada de Hidúm             | 47         | 5,0        | 5,0                  | 100,0                   |
|          | Total                       | 938        | 99,8       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema                     | 2          | ,2         |                      |                         |
| Total    |                             | 940        | 100,0      |                      |                         |

### Sexo

|          |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Femenino  | 487        | 51,8       | 52,4              | 52,4                 |
|          | Masculino | 442        | 47,0       | 47,6              | 100,0                |
|          | Total     | 929        | 98,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema   | 11         | 1,2        |                   |                      |
| Total    |           | 940        | 100,0      |                   |                      |

### Edad

|          |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | 16 a 24 años   | 104        | 11,1       | 11,1              | 11,1                 |
|          | 25 a 34 años   | 166        | 17,7       | 17,7              | 28,8                 |
|          | 35 a 44 años   | 215        | 22,9       | 22,9              | 51,7                 |
|          | 45 a 54 años   | 179        | 19,0       | 19,1              | 70,8                 |
|          | 55 a 64 años   | 140        | 14,9       | 14,9              | 85,7                 |
|          | 65 a 74 años   | 107        | 11,4       | 11,4              | 97,1                 |
|          | Más de 75 años | 27         | 2,9        | 2,9               | 100,0                |
|          | Total          | 938        | 99,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema        | 2          | ,2         |                   |                      |
| Total    |                | 940        | 100,0      |                   |                      |

### Estado Civil

|          |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Casado/a        | 500        | 53,2       | 53,8              | 53,8                 |
|          | Soltero/a       | 247        | 26,3       | 26,6              | 80,3                 |
|          | Separado/a      | 58         | 6,2        | 6,2               | 86,6                 |
|          | Viudo/a         | 74         | 7,9        | 8,0               | 94,5                 |
|          | Pareja de Hecho | 51         | 5,4        | 5,5               | 100,0                |
|          | Total           | 930        | 98,9       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema         | 10         | 1,1        |                   |                      |
| Total    |                 | 940        | 100,0      |                   |                      |

### Accesibilidad a las instalaciones

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 4          | ,4         | ,4                | ,4                   |
|         | Mal     | 7          | ,7         | ,7                | 1,1                  |
|         | Regular | 39         | 4,1        | 4,2               | 5,3                  |

|          |          |     |       |       |       |
|----------|----------|-----|-------|-------|-------|
|          | Bien     | 66  | 7,0   | 7,1   | 12,4  |
|          | Muy bien | 820 | 87,2  | 87,6  | 100,0 |
|          | Total    | 936 | 99,6  | 100,0 |       |
| Perdidos | Sistema  | 4   | ,4    |       |       |
| Total    |          | 940 | 100,0 |       |       |

#### Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 2          | ,2         | ,2                | ,2                   |
|          | Mal      | 10         | 1,1        | 1,1               | 1,3                  |
|          | Regular  | 33         | 3,5        | 3,5               | 4,8                  |
|          | Bien     | 80         | 8,5        | 8,5               | 13,3                 |
|          | Muy bien | 812        | 86,4       | 86,7              | 100,0                |
|          | Total    | 937        | 99,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 3          | ,3         |                   |                      |
| Total    |          | 940        | 100,0      |                   |                      |

#### Adecuación de las instalaciones

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 3          | ,3         | ,3                | ,3                   |
|          | Mal      | 4          | ,4         | ,4                | ,7                   |
|          | Regular  | 41         | 4,4        | 4,4               | 5,1                  |
|          | Bien     | 100        | 10,6       | 10,7              | 15,8                 |
|          | Muy bien | 787        | 83,7       | 84,2              | 100,0                |
|          | Total    | 935        | 99,5       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 5          | ,5         |                   |                      |
| Total    |          | 940        | 100,0      |                   |                      |

#### Efectividad del servicio prestado

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 3          | ,3         | ,3                | ,3                   |
|          | Mal      | 3          | ,3         | ,3                | ,6                   |
|          | Regular  | 13         | 1,4        | 1,4               | 2,0                  |
|          | Bien     | 58         | 6,2        | 6,3               | 8,3                  |
|          | Muy bien | 853        | 90,7       | 91,7              | 100,0                |
|          | Total    | 930        | 98,9       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 10         | 1,1        |                   |                      |
| Total    |          | 940        | 100,0      |                   |                      |

**Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 8          | ,9         | ,9                | ,9                   |
|          | Mal      | 7          | ,7         | ,7                | 1,6                  |
|          | Regular  | 24         | 2,6        | 2,6               | 4,2                  |
|          | Bien     | 64         | 6,8        | 6,8               | 11,0                 |
|          | Muy bien | 830        | 88,3       | 89,0              | 100,0                |
|          | Total    | 933        | 99,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 7          | ,7         |                   |                      |
| Total    |          | 940        | 100,0      |                   |                      |

**Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 2          | ,2         | ,2                | ,2                   |
|          | Mal      | 2          | ,2         | ,2                | ,4                   |
|          | Regular  | 13         | 1,4        | 1,4               | 1,8                  |
|          | Bien     | 53         | 5,6        | 5,7               | 7,5                  |
|          | Muy bien | 864        | 91,9       | 92,5              | 100,0                |
|          | Total    | 934        | 99,4       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 6          | ,6         |                   |                      |
| Total    |          | 940        | 100,0      |                   |                      |

**Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 4          | ,4         | ,4                | ,4                   |
|          | Regular  | 9          | 1,0        | 1,0               | 1,4                  |
|          | Bien     | 50         | 5,3        | 5,4               | 6,8                  |
|          | Muy bien | 870        | 92,6       | 93,2              | 100,0                |
|          | Total    | 933        | 99,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 7          | ,7         |                   |                      |
| Total    |          | 940        | 100,0      |                   |                      |

**Valore el tiempo de espera en ser atendido**

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 5          | ,5         | ,5                | ,5                   |
|         | Mal     | 2          | ,2         | ,2                | ,7                   |
|         | Regular | 7          | ,7         | ,8                | 1,5                  |
|         | Bien    | 31         | 3,3        | 3,4               | 4,9                  |

|          |          |     |       |       |       |
|----------|----------|-----|-------|-------|-------|
|          | Muy bien | 882 | 93,8  | 95,1  | 100,0 |
|          | Total    | 927 | 98,6  | 100,0 |       |
| Perdidos | Sistema  | 13  | 1,4   |       |       |
| Total    |          | 940 | 100,0 |       |       |

**SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 9          | 1,0        | 1,3               | 1,3                  |
|          | Mal      | 7          | ,7         | 1,0               | 2,3                  |
|          | Regular  | 12         | 1,3        | 1,7               | 4,0                  |
|          | Bien     | 25         | 2,7        | 3,7               | 7,7                  |
|          | Muy bien | 637        | 67,8       | 92,3              | 100,0                |
|          | Total    | 690        | 73,4       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 250        | 26,6       |                   |                      |
| Total    |          | 940        | 100,0      |                   |                      |

**Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 3          | ,3         | ,3                | ,3                   |
|          | Mal      | 2          | ,2         | ,2                | ,5                   |
|          | Regular  | 14         | 1,5        | 1,5               | 2,0                  |
|          | Bien     | 69         | 7,3        | 7,4               | 9,4                  |
|          | Muy bien | 846        | 90,0       | 90,6              | 100,0                |
|          | Total    | 934        | 99,4       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 6          | ,6         |                   |                      |
| Total    |          | 940        | 100,0      |                   |                      |

**¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?**

|          |                                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Yo mismo a través del móvil             | 461        | 49,0       | 49,1              | 49,1                 |
|          | Llamando al 010                         | 42         | 4,5        | 4,5               | 53,6                 |
|          | Yo mismo desde un PC                    | 66         | 7,0        | 7,0               | 60,7                 |
|          | Un familiar o amigo la ha pedido por mí | 76         | 8,1        | 8,1               | 68,8                 |
|          | Otra forma                              | 293        | 31,2       | 31,2              | 100,0                |
|          | Total                                   | 938        | 99,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema                                 | 2          | ,2         |                   |                      |
| Total    |                                         | 940        | 100,0      |                   |                      |

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

|          |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | OIAC CENTRO     | 319        | 33,9       | 34,3              | 34,3                 |
|          | OIAC REAL       | 203        | 21,6       | 21,8              | 56,1                 |
|          | OIAC VICTORIA   | 139        | 14,8       | 14,9              | 71,1                 |
|          | OIAC PALMERAS   | 83         | 8,8        | 8,9               | 80,0                 |
|          | OIAC INDUSTRIAL | 186        | 19,8       | 20,0              | 100,0                |
|          | Total           | 930        | 98,9       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema         | 10         | 1,1        |                   |                      |
| Total    |                 | 940        | 100,0      |                   |                      |

**Señale el PRINCIPAL motivo por el cual se dirige a esa OIAC**

|          |                                                                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Por cercanía al domicilio                                                      | 655        | 69,7       | 70,1              | 70,1                 |
|          | Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.) | 146        | 15,5       | 15,6              | 85,7                 |
|          | Por cercanía a trabajo                                                         | 118        | 12,6       | 12,6              | 98,3                 |
|          | Por desconocimiento de existencia de otras OIAC                                | 16         | 1,7        | 1,7               | 100,0                |
|          | Total                                                                          | 935        | 99,5       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema                                                                        | 5          | ,5         |                   |                      |
| Total    |                                                                                | 940        | 100,0      |                   |                      |

**¿Tiene Ud. conocimiento de la existencia de otras oficinas de información y atención al ciudadano en nuestra ciudad?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 876        | 93,2       | 93,9              | 93,9                 |
|          | No      | 57         | 6,1        | 6,1               | 100,0                |
|          | Total   | 933        | 99,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 7          | ,7         |                   |                      |
| Total    |         | 940        | 100,0      |                   |                      |

**¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 521        | 55,4       | 56,3              | 56,3                 |
|          | No      | 405        | 43,1       | 43,7              | 100,0                |
|          | Total   | 926        | 98,5       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 14         | 1,5        |                   |                      |
| Total    |         | 940        | 100,0      |                   |                      |

**En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 13         | 1,4        | 2,4               | 2,4                  |
|          | No      | 526        | 56,0       | 97,6              | 100,0                |
|          | Total   | 539        | 57,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 401        | 42,7       |                   |                      |
| Total    |         | 940        | 100,0      |                   |                      |

**En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 2          | ,2         | 18,2              | 18,2                 |
|          | Regular  | 3          | ,3         | 27,3              | 45,5                 |
|          | Bien     | 5          | ,5         | 45,5              | 90,9                 |
|          | Muy bien | 1          | ,1         | 9,1               | 100,0                |
|          | Total    | 11         | 1,2        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 929        | 98,8       |                   |                      |
| Total    |          | 940        | 100,0      |                   |                      |

**¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 116        | 12,3       | 12,5              | 12,5                 |
|          | No      | 813        | 86,5       | 87,5              | 100,0                |
|          | Total   | 929        | 98,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 11         | 1,2        |                   |                      |
| Total    |         | 940        | 100,0      |                   |                      |

**En caso de uso, valore los COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS, desde 1 a 5**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,1         | 1,1               | 1,1                  |
|          | Mal      | 5          | ,5         | 5,3               | 6,4                  |
|          | Regular  | 27         | 2,9        | 28,7              | 35,1                 |
|          | Bien     | 31         | 3,3        | 33,0              | 68,1                 |
|          | Muy bien | 30         | 3,2        | 31,9              | 100,0                |
|          | Total    | 94         | 10,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 846        | 90,0       |                   |                      |
| Total    |          | 940        | 100,0      |                   |                      |

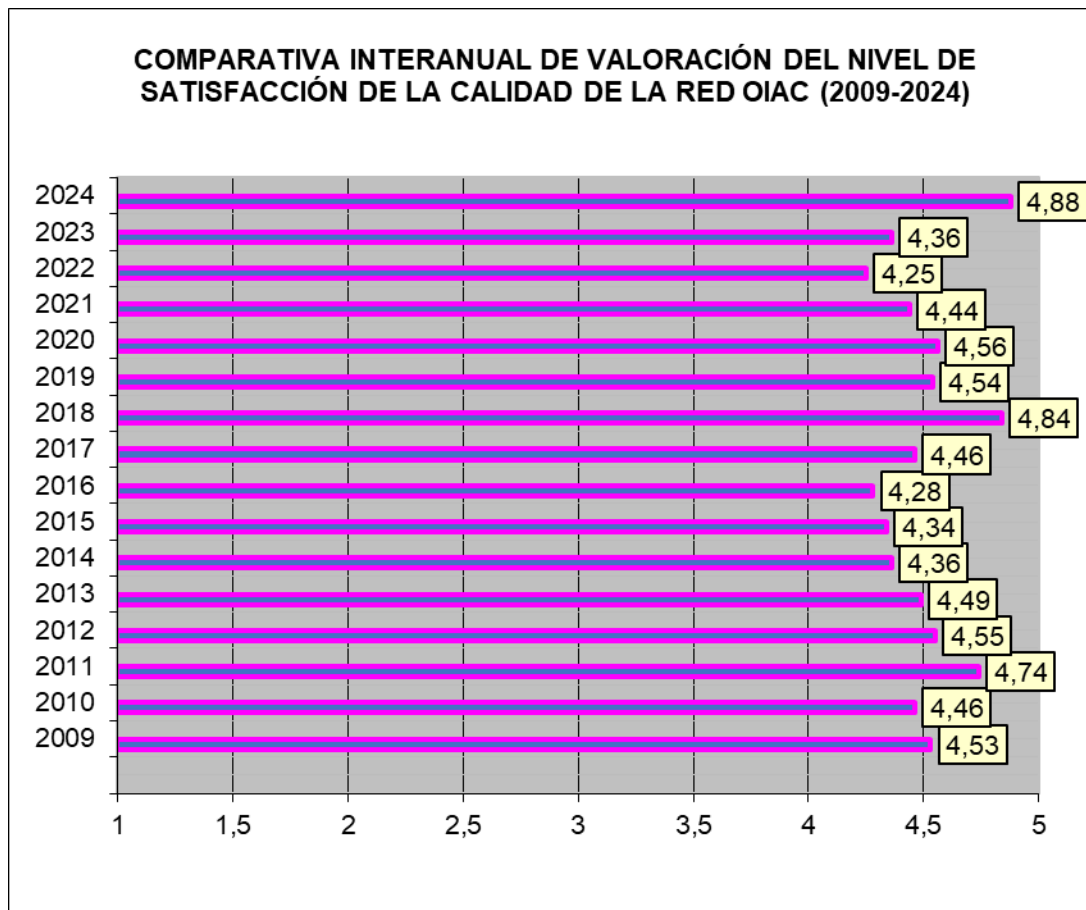
## **ANEXO II**

### **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS POR OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS ACUMULATIVOS DE LAS OIAC

|      |       | Accesibilidad a las instalaciones | Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | Adecuación de las instalaciones | Efectividad del servicio prestado | Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | Valore la cortesía del personal que le ha atendido | Valore el tiempo de espera | SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita | Valore el nivel de calidad general del servicio prestado |
|------|-------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 2009 | N     | 854                               | 854                                                            | 854                             | 851                               | 854                                                                       | 850                                                          | 854                                                |                            |                                                                                                               | 854                                                      |
|      | Media | 4,17                              | 4,16                                                           | 4,32                            | 4,56                              | 4,54                                                                      | 4,69                                                         | 4,76                                               |                            |                                                                                                               | <b>4,53</b>                                              |
| 2010 | N     | 1.825                             | 1.820                                                          | 1.821                           | 1.821                             | 1.823                                                                     | 1.820                                                        | 1.821                                              |                            |                                                                                                               | 1.825                                                    |
|      | Media | 3,85                              | 3,92                                                           | 4,07                            | 4,34                              | 4,39                                                                      | 4,54                                                         | 4,63                                               |                            |                                                                                                               | <b>4,46</b>                                              |
| 2011 | N     | 1.272                             | 1.272                                                          | 1.272                           | 1.272                             | 1.272                                                                     | 1.272                                                        | 1.272                                              |                            |                                                                                                               | 1.272                                                    |
|      | Media | 4,30                              | 4,31                                                           | 4,44                            | 4,64                              | 4,66                                                                      | 4,74                                                         | 4,78                                               |                            |                                                                                                               | <b>4,74</b>                                              |
| 2012 | N     | 1.783                             | 1.784                                                          | 1.784                           | 1.778                             | 1.778                                                                     | 1.782                                                        | 1.776                                              |                            |                                                                                                               | 1.779                                                    |
|      | Media | 4,38                              | 4,39                                                           | 4,44                            | 4,56                              | 4,44                                                                      | 4,56                                                         | 4,63                                               |                            |                                                                                                               | <b>4,55</b>                                              |
| 2013 | N     | 2.260                             | 2.255                                                          | 2.256                           | 2.250                             | 2.252                                                                     | 2.252                                                        | 2.250                                              |                            |                                                                                                               | 2.242                                                    |
|      | Media | 4,44                              | 3,94                                                           | 4,42                            | 4,53                              | 4,50                                                                      | 4,59                                                         | 4,62                                               |                            |                                                                                                               | <b>4,49</b>                                              |
| 2014 | N     | 2.213                             | 2.207                                                          | 2.201                           | 2.198                             | 2.195                                                                     | 2.190                                                        | 2.190                                              |                            |                                                                                                               | 2.180                                                    |
|      | Media | 4,38                              | 4,40                                                           | 4,42                            | 4,45                              | 4,44                                                                      | 4,46                                                         | 4,35                                               |                            |                                                                                                               | <b>4,36</b>                                              |
| 2015 | N     | 2.336                             | 2.334                                                          | 2.329                           | 2.169                             | 2.309                                                                     | 2.192                                                        | 2.143                                              | 2.176                      |                                                                                                               | 2.265                                                    |
|      | Media | 4,60                              | 4,38                                                           | 4,38                            | 4,61                              | 4,41                                                                      | 4,55                                                         | 4,64                                               | 4,36                       |                                                                                                               | <b>4,34</b>                                              |
| 2016 | N     | 2.394                             | 2.394                                                          | 2.389                           | 2.380                             | 2.385                                                                     | 2.384                                                        | 2.385                                              | 2.381                      |                                                                                                               | 2.380                                                    |
|      | Media | 4,23                              | 4,27                                                           | 4,26                            | 4,28                              | 4,28                                                                      | 4,28                                                         | 4,26                                               | 4,23                       |                                                                                                               | <b>4,28</b>                                              |
| 2017 | N     | 1.871                             | 1.863                                                          | 1.854                           | 1.840                             | 1.852                                                                     | 1.859                                                        | 1.848                                              | 1.857                      |                                                                                                               | 1.857                                                    |
|      | Media | 4,39                              | 4,55                                                           | 4,36                            | 4,54                              | 4,53                                                                      | 4,55                                                         | 4,61                                               | 4,39                       |                                                                                                               | <b>4,46</b>                                              |
| 2018 | N     | 1.091                             | 1.088                                                          | 1.087                           | 1.079                             | 1.078                                                                     | 1.091                                                        | 1.091                                              | 1.095                      |                                                                                                               | 1.091                                                    |
|      | Media | 4,82                              | 4,82                                                           | 4,85                            | 4,89                              | 4,89                                                                      | 4,90                                                         | 4,89                                               | 4,78                       |                                                                                                               | <b>4,84</b>                                              |
| 2019 | N     | 1.121                             | 1.113                                                          | 1.108                           | 1.096                             | 1.092                                                                     | 1.073                                                        | 1.087                                              | 1.104                      |                                                                                                               | 1.128                                                    |
|      | Media | 4,46                              | 4,45                                                           | 4,40                            | 4,58                              | 4,47                                                                      | 4,59                                                         | 4,66                                               | 4,54                       |                                                                                                               | <b>4,54</b>                                              |
| 2020 | N     | 399                               | 397                                                            | 399                             | 399                               | 399                                                                       | 399                                                          | 398                                                | 399                        | 337                                                                                                           | 398                                                      |
|      | Media | 4,82                              | 4,28                                                           | 4,11                            | 4,38                              | 4,23                                                                      | 4,37                                                         | 4,47                                               | 4,29                       | 4,69                                                                                                          | <b>4,56</b>                                              |
| 2021 | N     | 327                               | 326                                                            | 326                             | 327                               | 327                                                                       | 327                                                          | 325                                                | 326                        | 284                                                                                                           | 325                                                      |
|      | Media | 4,56                              | 4,51                                                           | 4,19                            | 4,24                              | 4,06                                                                      | 4,22                                                         | 4,19                                               | 4,48                       | 4,49                                                                                                          | <b>4,44</b>                                              |
| 2022 | N     | 799                               | 800                                                            | 799                             | 800                               | 799                                                                       | 799                                                          | 800                                                | 796                        | 743                                                                                                           | 799                                                      |
|      | Media | 4,50                              | 4,38                                                           | 4,24                            | 4,15                              | 4,14                                                                      | 4,12                                                         | 4,15                                               | 4,38                       | 4,27                                                                                                          | <b>4,25</b>                                              |
| 2023 | N     | 801                               | 801                                                            | 801                             | 799                               | 799                                                                       | 799                                                          | 801                                                | 800                        | 779                                                                                                           | 801                                                      |
|      | Media | 4,27                              | 4,37                                                           | 4,38                            | 4,47                              | 4,50                                                                      | 4,40                                                         | 4,38                                               | 4,42                       | 4,36                                                                                                          | <b>4,36</b>                                              |
| 2024 | N     | 936                               | 937                                                            | 935                             | 930                               | 933                                                                       | 934                                                          | 933                                                | 927                        | 690                                                                                                           | 934                                                      |
|      | Media | 4,81                              | 4,80                                                           | 4,78                            | 4,89                              | 4,82                                                                      | 4,90                                                         | 4,91                                               | 4,92                       | 4,85                                                                                                          | <b>4,88</b>                                              |

A continuación, se recoge en una gráfica la evolución de los estadísticos descriptivos desde 2009 al 2024.



Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos

Hay que destacar que, según el nivel de Calidad, en general, del servicio prestado por las oficinas, en el año 2024, la ciudadanía ha seguido valorando muy satisfactoriamente el servicio de Atención al Ciudadano en las oficinas, aumentando la valoración con respecto a 2023.

## **ANEXO III**

### **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS POR OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS DISTINTAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

| MEDIAS                       | CENTRO |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------------------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                              | 2009   | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| ACCESIBILIDAD                | 3,96   | 3,81 | 4,23 | 4,24 | 4,29 | 4,22 | 4,52 | 4,21 | 4,29 | 4,7  | 4,44 | 4,83 | 4,59 | 4,8  | 4,31 | 4,84 |
| SEÑALIZACIÓN                 | 3,99   | 3,89 | 4,25 | 4,33 | 3,26 | 4,3  | 4,56 | 4,26 | 4,48 | 4,8  | 4,48 | 4,26 | 4,26 | 4,31 | 4,42 | 4,74 |
| INSTALACIONES                | 4,12   | 4,03 | 4,33 | 4,33 | 4,14 | 4,29 | 4,52 | 4,25 | 4,21 | 4,85 | 4,36 | 3,98 | 4,34 | 4,21 | 4,4  | 4,65 |
| EFFECTIVIDAD SERVICIO        | 4,5    | 4,32 | 4,56 | 4,50 | 4,42 | 4,32 | 4,58 | 4,29 | 4,40 | 4,89 | 4,55 | 4,45 | 4,22 | 4,26 | 4,57 | 4,83 |
| SERVICIOS CUBREN NECESIDADES | 4,55   | 4,37 | 4,61 | 4,41 | 4,43 | 4,31 | 4,60 | 4,32 | 4,45 | 4,87 | 4,41 | 4,1  | 4,22 | 4,23 | 4,58 | 4,78 |
| PERSONAL RESPONSABLE         | 4,68   | 4,52 | 4,67 | 4,51 | 4,48 | 4,32 | 4,60 | 4,29 | 4,41 | 4,88 | 4,58 | 4,25 | 4,28 | 4,29 | 4,5  | 4,86 |
| CORTESÍA                     | 4,77   | 4,62 | 4,70 | 4,57 | 4,48 | 4,11 | 4,61 | 4,24 | 4,44 | 4,89 | 4,64 | 4,67 | 4,26 | 4,26 | 4,55 | 4,87 |
| TIEMPO DE ESPERA             |        |      |      |      |      |      | 4,33 | 4,23 | 4,21 | 4,79 | 4,37 | 4,21 | 4,60 | 4,68 | 4,50 | 4,88 |
| NIVEL DE CALIDAD TOTAL       | 4,52   | 4,48 | 4,70 | 4,47 | 4,36 | 3,92 | 4,51 | 4,28 | 4,31 | 4,86 | 4,51 | 4,41 | 4,36 | 4,35 | 4,48 | 4,84 |

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos

| MEDIAS                       | PALMERAS |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------------------|----------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                              | 2010     | 2011  | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| ACCESIBILIDAD                | 4,48     | 4,591 | 4,50 | 4,52 | 4,48 | 4,66 | 4,11 | 4,41 | 4,78 | 4,3  | 4,79 | 4,86 | 4,52 | 4,11 | 5,00 |
| SEÑALIZACIÓN                 | 4,45     | 4,678 | 4,41 | 4,39 | 4,45 | 4,51 | 4,15 | 4,57 | 4,76 | 4,3  | 4,15 | 4,79 | 4,39 | 4,21 | 4,92 |
| INSTALACIONES                | 4,35     | 4,709 | 4,49 | 4,56 | 4,45 | 4,46 | 4,14 | 4,27 | 4,78 | 4,34 | 4,19 | 4,63 | 4,19 | 4,11 | 5,00 |
| EFFECTIVIDAD SERVICIO        | 4,45     | 4,667 | 4,56 | 4,49 | 4,45 | 4,6  | 4,10 | 4,55 | 4,83 | 4,45 | 4,54 | 4,37 | 4,09 | 4,29 | 5,00 |
| SERVICIOS CUBREN NECESIDADES | 4,46     | 4,655 | 4,35 | 4,38 | 4,46 | 4,38 | 4,08 | 4,44 | 4,80 | 4,29 | 4,23 | 4,19 | 4,1  | 4,43 | 5,00 |
| PERSONAL RESPONSABLE         | 4,6      | 4,782 | 4,53 | 4,52 | 4,48 | 4,55 | 4,08 | 4,57 | 4,82 | 4,45 | 4,35 | 3,84 | 4,03 | 4,31 | 5,00 |
| CORTESÍA                     | 4,65     | 4,831 | 4,61 | 4,64 | 4,50 | 4,61 | 4,05 | 4,64 | 4,78 | 4,58 | 4,52 | 3,86 | 4,12 | 4,21 | 5,00 |
| TIEMPO DE ESPERA             |          |       |      |      |      | 4,28 | 4,00 | 4,15 | 4,71 | 4,46 | 4,22 | 4,19 | 4,20 | 4,28 | 5,00 |
| NIVEL DE CALIDAD TOTAL       | 4,52     | 4,862 | 4,54 | 4,50 | 4,40 | 4,3  | 4,10 | 4,40 | 4,76 | 4,38 | 4,56 | 4,28 | 4,19 | 4,21 | 5,00 |

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

| MEDIAS                       | REAL |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                              | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| ACCESIBILIDAD                | 4,63 | 4,31 | 4,12 | 4,49 | 4,38 | 4,52 | 4,27 | 4,46 | 4,96 | 4,33 | 4,8  | 4,32 | 4,51 | 4,29 | 4,65 |
| SEÑALIZACIÓN                 | 4,5  | 4,28 | 4,12 | 4,17 | 4,40 | 4,32 | 4,30 | 4,62 | 4,93 | 4,4  | 4,38 | 4,64 | 4,43 | 4,61 | 4,78 |
| INSTALACIONES                | 4,76 | 4,55 | 4,47 | 4,68 | 4,44 | 4,62 | 4,31 | 4,59 | 4,96 | 4,45 | 4,1  | 3,7  | 4,25 | 4,47 | 4,83 |
| EFFECTIVIDAD SERVICIO        | 4,87 | 4,91 | 4,77 | 4,72 | 4,49 | 4,62 | 4,30 | 4,66 | 4,97 | 4,5  | 4,24 | 4,08 | 4,19 | 4,47 | 4,94 |
| SERVICIOS CUBREN NECESIDADES | 4,81 | 4,86 | 4,77 | 4,69 | 4,46 | 4,58 | 4,29 | 4,65 | 4,98 | 4,46 | 4,25 | 3,65 | 4,14 | 4,44 | 4,86 |
| PERSONAL RESPONSABLE         | 4,89 | 4,91 | 4,87 | 4,77 | 4,49 | 4,59 | 4,31 | 4,69 | 4,98 | 4,38 | 4,44 | 4,35 | 4,14 | 4,32 | 4,96 |
| CORTESÍA                     | 4,92 | 4,95 | 4,94 | 4,77 | 4,39 | 4,62 | 4,31 | 4,75 | 4,97 | 4,56 | 4,34 | 4,25 | 4,16 | 4,39 | 4,96 |
| TIEMPO DE ESPERA             |      |      |      |      |      | 4,48 | 4,27 | 4,65 | 4,93 | 4,7  | 4,3  | 4,4  | 4,34 | 4,45 | 4,97 |
| NIVEL DE CALIDAD TOTAL       | 4,61 | 4,51 | 4,72 | 4,36 | 4,19 | 4,55 | 4,32 | 4,63 | 4,95 | 4,55 | 4,52 | 4,41 | 4,24 | 4,31 | 4,93 |

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos

| MEDIAS                       | INDUSTRIAL |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------------------|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                              | 2014       | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| ACCESIBILIDAD                | 4,58       | 4,72 | 4,42 | 4,52 | 4,80 | 4,71 | 4,86 | 4,57 | 4,37 | 4,35 | 4,87 |
| SEÑALIZACIÓN                 | 4,55       | 4,21 | 4,45 | 4,72 | 4,70 | 4,59 | 4,31 | 4,5  | 4,37 | 4,27 | 4,84 |
| INSTALACIONES                | 4,55       | 3,81 | 4,44 | 4,38 | 4,70 | 4,77 | 4,17 | 4,22 | 4,27 | 4,5  | 4,83 |
| EFFECTIVIDAD SERVICIO        | 4,59       | 4,54 | 4,48 | 4,64 | 4,77 | 4,78 | 4,29 | 4,32 | 4,09 | 4,51 | 4,87 |
| SERVICIOS CUBREN NECESIDADES | 4,60       | 3,90 | 4,47 | 4,46 | 4,80 | 4,74 | 4,33 | 4,17 | 4,12 | 4,52 | 4,79 |
| PERSONAL RESPONSABLE         | 4,57       | 4,37 | 4,46 | 4,65 | 4,88 | 4,81 | 4,42 | 4,24 | 4,07 | 4,42 | 4,88 |
| CORTESÍA                     | 4,57       | 4,69 | 4,47 | 4,78 | 4,85 | 4,69 | 4,35 | 4,22 | 4,09 | 4,31 | 4,90 |
| TIEMPO DE ESPERA             |            | 4,15 | 4,45 | 4,42 | 4,58 | 4,73 | 4,41 | 4,55 | 4,37 | 4,4  | 4,92 |
| NIVEL DE CALIDAD TOTAL       | 4,58       | 3,85 | 4,47 | 4,49 | 4,72 | 4,72 | 4,75 | 4,59 | 4,24 | 4,37 | 4,86 |

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos

| MEDIAS                       | VICTORIA |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------------------|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                              | 2009     | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| ACCESIBILIDAD                | 4,36     | 3,56 | 4,43 | 4,63 | 4,56 | 4,63 | 4,57 | 4,26 | 4,60 | 4,87 | 4,6  |      |      | 4,33 | 3,75 | 4,87 |
| SEÑALIZACIÓN                 | 4,28     | 3,68 | 4,39 | 4,50 | 4,36 | 4,58 | 4,25 | 4,31 | 4,50 | 4,82 | 4,47 |      |      | 4,17 | 2,75 | 4,91 |
| INSTALACIONES                | 4,44     | 3,82 | 4,56 | 4,56 | 4,55 | 4,65 | 4,59 | 4,28 | 4,62 | 4,9  | 4,25 |      |      | 4,00 | 3,50 | 4,89 |
| EFFECTIVIDAD SERVICIO        | 4,56     | 4,16 | 4,80 | 4,61 | 4,62 | 4,71 | 4,70 | 4,33 | 4,74 | 4,92 | 4,7  |      |      | 4,17 | 3,75 | 4,95 |
| SERVICIOS CUBREN NECESIDADES | 4,39     | 4,25 | 4,76 | 4,52 | 4,60 | 4,69 | 4,68 | 4,31 | 4,78 | 4,93 | 4,63 |      |      | 4,33 | 4,00 | 4,88 |
| PERSONAL RESPONSABLE         | 4,62     | 4,43 | 4,85 | 4,60 | 4,69 | 4,73 | 4,65 | 4,34 | 4,78 | 4,93 | 4,76 |      |      | 4,33 | 4,00 | 4,93 |
| CORTESÍA                     | 4,71     | 4,53 | 4,86 | 4,70 | 4,70 | 4,79 | 4,66 | 4,35 | 4,85 | 4,92 | 4,85 |      |      | 4,17 | 5,00 | 4,93 |
| TIEMPO DE ESPERA             |          |      |      |      |      |      | 4,65 | 4,33 | 4,85 | 4,7  | 4,75 |      |      | 4,33 | 4,50 | 4,95 |
| NIVEL DE CALIDAD TOTAL       | 4,58     | 4,38 | 4,77 | 4,61 | 4,59 | 4,61 | 4,62 | 4,32 | 4,76 | 4,8  | 4,63 |      |      | 4,00 | 4,25 | 4,91 |

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos

## **ANEXO IV**

### **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE DATOS ACUMULADOS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE DATOS ACUMULATIVOS OIACs

| AÑO  | VALORACIÓN        | Accesibilidad a las instalaciones | Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | Adecuación de las instalaciones | Efectividad del servicio prestado | Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | Valore la cortesía del personal que le ha atendido | Valore el tiempo de espera | SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita | Valore el nivel de calidad general del servicio prestado |
|------|-------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 2009 | INSATISFECHOS     | 7,0%                              | 6,9%                                                           | 4,4%                            | 1,0%                              | 1,6%                                                                      | 0,7%                                                         | 0,3%                                               |                            |                                                                                                               | 0,5%                                                     |
|      | CONFORME          | 13,9%                             | 15,1%                                                          | 13,6%                           | 8,0%                              | 7,5%                                                                      | 3,8%                                                         | 3,0%                                               |                            |                                                                                                               | 5,0%                                                     |
|      | SATISFECHOS       | 79,1%                             | 78,0%                                                          | 81,9%                           | 91,1%                             | 91,4%                                                                     | 95,6%                                                        | 96,7%                                              |                            |                                                                                                               | 94,6%                                                    |
|      | CONFORMIDAD TOTAL | 93,0%                             | 93,1%                                                          | 95,5%                           | 99,1%                             | 98,9%                                                                     | 99,4%                                                        | 99,7%                                              |                            |                                                                                                               | 99,6%                                                    |
| 2010 | INSATISFECHOS     | 16,8%                             | 13,9%                                                          | 11,1%                           | 2,7%                              | 1,5%                                                                      | 0,8%                                                         | 0,7%                                               |                            |                                                                                                               | 1,3%                                                     |
|      | CONFORME          | 14,8%                             | 15,6%                                                          | 16,1%                           | 14,2%                             | 12,0%                                                                     | 5,7%                                                         | 4,6%                                               |                            |                                                                                                               | 5,9%                                                     |
|      | SATISFECHOS       | 68,5%                             | 70,5%                                                          | 72,8%                           | 83,2%                             | 86,5%                                                                     | 93,6%                                                        | 94,6%                                              |                            |                                                                                                               | 92,7%                                                    |
|      | CONFORMIDAD TOTAL | 83,3%                             | 86,1%                                                          | 88,9%                           | 97,4%                             | 98,5%                                                                     | 99,3%                                                        | 99,2%                                              |                            |                                                                                                               | 98,6%                                                    |
| 2011 | INSATISFECHOS     | 4,5%                              | 4,7%                                                           | 2,5%                            | 0,8%                              | 0,4%                                                                      | 0,1%                                                         | 0,1%                                               |                            |                                                                                                               | 1,2%                                                     |
|      | CONFORME          | 14,6%                             | 13,9%                                                          | 12,2%                           | 4,2%                              | 3,6%                                                                      | 1,9%                                                         | 1,4%                                               |                            |                                                                                                               | 6,0%                                                     |
|      | SATISFECHOS       | 80,8%                             | 81,3%                                                          | 85,3%                           | 95,1%                             | 96,0%                                                                     | 98,0%                                                        | 98,5%                                              |                            |                                                                                                               | 92,8%                                                    |
|      | CONFORMIDAD TOTAL | 80,9%                             | 81,4%                                                          | 85,4%                           | 95,1%                             | 96,0%                                                                     | 98,0%                                                        | 98,5%                                              |                            |                                                                                                               | 92,9%                                                    |
| 2012 | INSATISFECHOS     | 3,3%                              | 3,4%                                                           | 1,7%                            | 1,7%                              | 2,9%                                                                      | 1,8%                                                         | 1,5%                                               |                            |                                                                                                               | 1,2%                                                     |
|      | CONFORME          | 11,6%                             | 10,7%                                                          | 10,2%                           | 6,4%                              | 8,4%                                                                      | 5,3%                                                         | 5,0%                                               |                            |                                                                                                               | 6,0%                                                     |
|      | SATISFECHOS       | 85,2%                             | 85,9%                                                          | 88,0%                           | 92,0%                             | 88,6%                                                                     | 92,9%                                                        | 93,6%                                              |                            |                                                                                                               | 92,7%                                                    |
|      | CONFORMIDAD TOTAL | 96,8%                             | 96,6%                                                          | 98,2%                           | 98,4%                             | 97,0%                                                                     | 98,2%                                                        | 98,6%                                              |                            |                                                                                                               | 98,7%                                                    |
| 2013 | INSATISFECHOS     | 3,2%                              | 15,7%                                                          | 2,2%                            | 2,5%                              | 2,8%                                                                      | 1,9%                                                         | 1,8%                                               |                            |                                                                                                               | 1,9%                                                     |
|      | CONFORME          | 8,7%                              | 9,2%                                                           | 9,5%                            | 6,0%                              | 7,0%                                                                      | 5,3%                                                         | 4,7%                                               |                            |                                                                                                               | 6,6%                                                     |
|      | SATISFECHOS       | 88,1%                             | 75,1%                                                          | 88,3%                           | 91,5%                             | 90,2%                                                                     | 92,8%                                                        | 93,5%                                              |                            |                                                                                                               | 91,5%                                                    |
|      | CONFORMIDAD TOTAL | 96,8%                             | 84,3%                                                          | 97,8%                           | 97,5%                             | 97,2%                                                                     | 98,1%                                                        | 98,2%                                              |                            |                                                                                                               | 98,1%                                                    |
| 2014 | INSATISFECHOS     | 4,8%                              | 2,8%                                                           | 2,3%                            | 2,5%                              | 2,7%                                                                      | 1,9%                                                         | 6,4%                                               |                            |                                                                                                               | 7,5%                                                     |
|      | CONFORME          | 8,6%                              | 9,3%                                                           | 9,1%                            | 8,1%                              | 7,2%                                                                      | 8,2%                                                         | 7,0%                                               |                            |                                                                                                               | 9,7%                                                     |
|      | SATISFECHOS       | 86,7%                             | 87,8%                                                          | 88,6%                           | 89,3%                             | 90,2%                                                                     | 89,9%                                                        | 86,7%                                              |                            |                                                                                                               | 82,8%                                                    |
|      | CONFORMIDAD TOTAL | 95,3%                             | 97,1%                                                          | 97,7%                           | 97,4%                             | 97,4%                                                                     | 98,1%                                                        | 93,7%                                              |                            |                                                                                                               | 92,5%                                                    |
| 2015 | INSATISFECHOS     | 0,9                               | 6,3                                                            | 6,3                             | 1,9                               | 9,0                                                                       | 3,9                                                          | 1,4                                                | 6,5                        |                                                                                                               | 8,6                                                      |
|      | CONFORME          | 5,4                               | 6,9                                                            | 6,7                             | 3,8                               | 3,7                                                                       | 4,6                                                          | 4,9                                                | 8,5                        |                                                                                                               | 4,2                                                      |
|      | SATISFECHOS       | 93,7                              | 86,8                                                           | 86,9                            | 94,3                              | 87,3                                                                      | 91,4                                                         | 93,7                                               | 85,0                       |                                                                                                               | 87,3                                                     |
|      | CONFORMIDAD TOTAL | 99,1                              | 93,7                                                           | 93,6                            | 98,1                              | 91,0                                                                      | 96,0                                                         | 98,6                                               | 93,5                       |                                                                                                               | 91,5                                                     |

|      |                   |        |       |       |       |       |       |       |       |        |        |
|------|-------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| 2016 | INSATISFECHOS     | 3,8    | 3,4   | 3,6   | 4,5   | 4,2   | 4,6   | 4,7   | 4,8   |        | 3,7    |
|      | CONFORME          | 14,7   | 12,1  | 13,8  | 11,3  | 11,9  | 11,3  | 12,5  | 12,6  |        | 12,1   |
|      | SATISFECHOS       | 81,6   | 84,5  | 82,7  | 84,2  | 83,9  | 84,1  | 82,7  | 82,6  |        | 84,2   |
|      | CONFORMIDAD TOTAL | 96,3   | 96,6  | 96,5  | 95,5  | 95,8  | 95,4  | 95,2  | 95,2  |        | 96,3   |
| 2017 | INSATISFECHOS     | 2,8    | 2,4   | 2,9   | 2,9   | 3,7   | 2,6   | 1,8   | 3,2   |        | 1,2    |
|      | CONFORME          | 11,9   | 9,2   | 13,7  | 8,9   | 9,0   | 9,1   | 8,8   | 13,1  |        | 10,7   |
|      | SATISFECHOS       | 85,3   | 88,1  | 83,4  | 88,1  | 87,4  | 88,2  | 89,4  | 83,5  |        | 88,0   |
|      | CONFORMIDAD TOTAL | 97,2   | 97,3  | 97,1  | 97,0  | 96,4  | 97,3  | 98,2  | 96,6  |        | 98,7   |
| 2018 | INSATISFECHOS     | 0,5    | 0,2   | 0,1   | 0,1   | 0,3   | 0,1   | 0,1   | 0,5   |        | 0,1    |
|      | CONFORME          | 3,7    | 3,3   | 2,5   | 1,2   | 1,5   | 1,2   | 1,9   | 4,3   |        | 2,2    |
|      | SATISFECHOS       | 95,8   | 96,5  | 97,4  | 98,7  | 98,3  | 98,7  | 98,0  | 95,1  |        | 97,7   |
|      | CONFORMIDAD TOTAL | 99,5   | 99,8  | 99,9  | 99,9  | 99,8  | 99,9  | 99,9  | 99,4  |        | 99,9   |
| 2019 | INSATISFECHOS     | 2,9    | 1,9   | 2,3   | 2,6   | 4,7   | 2,8   | 1,4   | 2,2   |        | 0,7    |
|      | CONFORME          | 10,7   | 10,8  | 12,5  | 6,3   | 6,8   | 5,2   | 5,8   | 7,8   |        | 7,6    |
|      | SATISFECHOS       | 86,4   | 87,3  | 85,2  | 91,1  | 88,5  | 92,0  | 92,8  | 90,0  |        | 91,7   |
|      | CONFORMIDAD TOTAL | 97,1   | 98,1  | 97,7  | 97,4  | 95,3  | 97,2  | 98,6  | 97,8  |        | 99,3   |
| 2020 | INSATISFECHOS     | 0,3%   | 3,1%  | 3,0%  | 6,3%  | 8,3%  | 2,8%  | 2,0%  | 3,3%  | 0,3%   | 0,3%   |
|      | CONFORME          | 3,7%   | 27,1% | 30,3% | 11,2% | 12,7% | 15,2% | 13,0% | 18,3% | 1,2%   | 2,0%   |
|      | SATISFECHOS       | 96,0%  | 69,8% | 66,7% | 82,5% | 79,0% | 82,0% | 85,0% | 78,4% | 98,5%  | 97,7%  |
|      | CONFORMIDAD TOTAL | 99,7%  | 96,9% | 97,0% | 93,7% | 91,7% | 97,2% | 98,0% | 96,7% | 99,7%  | 99,7%  |
| 2021 | INSATISFECHOS     | 0,0%   | 2,1%  | 0,3%  | 2,8%  | 8,9%  | 3,7%  | 4,0%  | 0,6%  | 0,0%   | 0,3%   |
|      | CONFORME          | 3,1%   | 8,6%  | 26,1% | 14,1% | 14,1% | 14,4% | 15,7% | 7,7%  | 5,7%   | 5,2%   |
|      | SATISFECHOS       | 96,9%  | 89,3% | 73,6% | 83,1% | 77,0% | 81,9% | 80,3% | 91,7% | 94,3%  | 94,5%  |
|      | CONFORMIDAD TOTAL | 100,0% | 97,9% | 99,7% | 97,2% | 91,1% | 96,3% | 96,0% | 99,4% | 100,0% | 99,7%  |
| 2022 | INSATISFECHOS     | 0,5%   | 0,4%  | 0,8%  | 1,8%  | 3,4%  | 2,9%  | 3,3%  | 0,4%  | 0,1%   | 0,0%   |
|      | CONFORME          | 7,9%   | 13,1% | 18,4% | 25,3% | 20,5% | 22,8% | 23,3% | 14,7% | 13,1%  | 13,1%  |
|      | SATISFECHOS       | 91,6%  | 86,5% | 80,8% | 72,9% | 76,1% | 74,3% | 73,4% | 84,9% | 86,8%  | 86,9%  |
|      | CONFORMIDAD TOTAL | 99,5%  | 99,6% | 99,2% | 98,2% | 96,6% | 97,1% | 96,7% | 99,6% | 99,9%  | 100,0% |
| 2023 | INSATISFECHOS     | 0,9%   | 1,2%  | 0,7%  | 1,1%  | 0,8%  | 0,4%  | 0,6%  | 1,1%  | 1,1%   | 0,5%   |
|      | CONFORME          | 16,2%  | 13,4% | 14,5% | 9,8%  | 9,6%  | 13,1% | 10,9% | 6,9%  | 4,0%   | 2,0%   |
|      | SATISFECHOS       | 82,9%  | 85,4% | 84,8% | 89,1% | 89,6% | 86,5% | 88,5% | 92,0% | 94,9%  | 97,5%  |
|      | CONFORMIDAD TOTAL | 99,1%  | 98,8% | 99,3% | 98,9% | 99,2% | 99,6% | 99,4% | 98,9% | 98,9%  | 99,5%  |
| 2024 | INSATISFECHOS     | 1,1%   | 1,3%  | 0,7%  | 0,6%  | 1,6%  | 0,4%  | 0,4%  | 0,7%  | 2,3%   | 0,5%   |
|      | CONFORME          | 4,2%   | 3,5%  | 4,4%  | 1,4%  | 2,6%  | 1,4%  | 1,0%  | 0,8%  | 1,7%   | 1,5%   |
|      | SATISFECHOS       | 94,7%  | 95,2% | 94,9% | 98,0% | 95,8% | 98,2% | 98,6% | 98,5% | 96,0%  | 98,0%  |
|      | CONFORMIDAD TOTAL | 98,9%  | 98,7% | 99,3% | 99,4% | 98,4% | 99,6% | 99,6% | 99,3% | 97,7%  | 99,5%  |

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos

## **ANEXO V**

### **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (ZONA CENTRO) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC CENTRO

|      |               | Accesibilidad a las instalaciones | Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | Adecuación de las instalaciones | Efectividad del servicio prestado | Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | Valore la cortesía del personal que le ha atendido | Valore el tiempo de espera | Valore el nivel de calidad general del servicio prestado |
|------|---------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------|
| 2009 | INSATISFECHOS | 10,8%                             | 10,3%                                                          | 6,8%                            | 0,6%                              | 0,3%                                                                      | 0,1%                                                         | 0,1%                                               |                            | 22,7%                                                    |
|      | CONFORMES     | 15,7%                             | 16,2%                                                          | 18,9%                           | 9,8%                              | 7,3%                                                                      | 3,2%                                                         | 2,5%                                               |                            | 3,2%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 73,1%                             | 73,1%                                                          | 74,2%                           | 89,2%                             | 92,0%                                                                     | 96,6%                                                        | 97,2%                                              |                            | 16,0%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | <b>88,8%</b>                      | <b>89,3%</b>                                                   | <b>93,1%</b>                    | <b>99,0%</b>                      | <b>99,3%</b>                                                              | <b>99,8%</b>                                                 | <b>99,7%</b>                                       |                            | <b>19,2%</b>                                             |
| 2010 | INSATISFECHOS | 18,0%                             | 15,3%                                                          | 12,1%                           | 2,5%                              | 1,2%                                                                      | 0,8%                                                         | 0,6%                                               |                            | 1,2%                                                     |
|      | CONFORMES     | 15,2%                             | 15,9%                                                          | 17,0%                           | 14,3%                             | 12,3%                                                                     | 5,4%                                                         | 4,2%                                               |                            | 5,0%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 66,9%                             | 68,7%                                                          | 70,9%                           | 83,2%                             | 86,6%                                                                     | 93,9%                                                        | 95,1%                                              |                            | 93,8%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | <b>82,1%</b>                      | <b>84,6%</b>                                                   | <b>87,9%</b>                    | <b>97,5%</b>                      | <b>98,9%</b>                                                              | <b>99,3%</b>                                                 | <b>99,3%</b>                                       |                            | <b>98,8%</b>                                             |
| 2011 | INSATISFECHOS | 5,2%                              | 5,0%                                                           | 3,9%                            | 0,4%                              | 0,1%                                                                      | 0,0%                                                         | 0,0%                                               |                            | 1,7%                                                     |
|      | CONFORMES     | 15,2%                             | 15,5%                                                          | 16,2%                           | 5,9%                              | 3,2%                                                                      | 2,3%                                                         | 1,8%                                               |                            | 5,6%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 79,6%                             | 79,5%                                                          | 79,8%                           | 93,6%                             | 96,7%                                                                     | 97,7%                                                        | 98,2%                                              |                            | 92,7%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | <b>94,8%</b>                      | <b>95,0%</b>                                                   | <b>96,0%</b>                    | <b>99,5%</b>                      | <b>99,9%</b>                                                              | <b>100,0%</b>                                                | <b>100,0%</b>                                      |                            | <b>98,3%</b>                                             |
| 2012 | INSATISFECHOS | 4,3%                              | 4,2%                                                           | 2,5%                            | 2,2%                              | 3,4%                                                                      | 2,4%                                                         | 2,1%                                               |                            | 1,8%                                                     |
|      | CONFORMES     | 16,8%                             | 14,5%                                                          | 14,9%                           | 9,4%                              | 8,9%                                                                      | 7,6%                                                         | 7,5%                                               |                            | 9,0%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 78,8%                             | 81,2%                                                          | 82,6%                           | 88,5%                             | 87,7%                                                                     | 90,0%                                                        | 90,4%                                              |                            | 89,2%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | <b>95,6%</b>                      | <b>95,7%</b>                                                   | <b>97,5%</b>                    | <b>97,9%</b>                      | <b>96,6%</b>                                                              | <b>97,6%</b>                                                 | <b>97,9%</b>                                       |                            | <b>98,2%</b>                                             |
| 2013 | INSATISFECHOS | 2,2%                              | 5,1%                                                           | 2,0%                            | 3,8%                              | 5,2%                                                                      | 3,1%                                                         | 1,9%                                               |                            | 2,2%                                                     |
|      | CONFORMES     | 5,8%                              | 7,3%                                                           | 3,1%                            | 4,9%                              | 8,0%                                                                      | 5,7%                                                         | 3,6%                                               |                            | 6,8%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 92,0%                             | 87,6%                                                          | 94,9%                           | 91,2%                             | 86,9%                                                                     | 91,2%                                                        | 94,5%                                              |                            | 91,0%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | <b>97,8%</b>                      | <b>94,9%</b>                                                   | <b>98,0%</b>                    | <b>96,1%</b>                      | <b>94,9%</b>                                                              | <b>96,9%</b>                                                 | <b>98,1%</b>                                       |                            | <b>97,8%</b>                                             |
| 2014 | INSATISFECHOS | 6,8%                              | 4,0%                                                           | 3,7%                            | 3,7%                              | 3,7%                                                                      | 2,7%                                                         | 9,9%                                               |                            | 12,0%                                                    |
|      | CONFORMES     | 10,4%                             | 11,4%                                                          | 12,2%                           | 11,1%                             | 10,1%                                                                     | 11,5%                                                        | 9,7%                                               |                            | 13,4%                                                    |
|      | SATISFECHOS   | 81,8%                             | 84,6%                                                          | 74,1%                           | 85,2%                             | 86,2%                                                                     | 85,8%                                                        | 80,4%                                              |                            | 74,6%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | <b>92,2%</b>                      | <b>96,0%</b>                                                   | <b>86,3%</b>                    | <b>96,3%</b>                      | <b>96,3%</b>                                                              | <b>97,3%</b>                                                 | <b>90,1%</b>                                       |                            | <b>88,0%</b>                                             |
| 2015 | INSATISFECHOS | 1,8%                              | 2,0%                                                           | 1,4%                            | 1,7%                              | 2,2%                                                                      | 2,0%                                                         | 2,1%                                               | 4,5%                       | 1,7%                                                     |
|      | CONFORMES     | 6,2%                              | 4,5%                                                           | 6,9%                            | 4,0%                              | 3,6%                                                                      | 4,3%                                                         | 5,2%                                               | 12,9%                      | 5,2%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 92,0%                             | 93,5%                                                          | 91,7%                           | 91,3%                             | 94,1%                                                                     | 93,6%                                                        | 92,7%                                              | 82,6%                      | 93,1%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | <b>98,2%</b>                      | <b>98,0%</b>                                                   | <b>98,6%</b>                    | <b>98,3%</b>                      | <b>97,7%</b>                                                              | <b>97,9%</b>                                                 | <b>97,6%</b>                                       | <b>95,5%</b>               | <b>98,3%</b>                                             |
| 2016 | INSATISFECHOS | 3,0%                              | 2,9%                                                           | 2,9%                            | 3,9%                              | 2,9%                                                                      | 3,9%                                                         | 4,8%                                               | 3,9%                       | 3,0%                                                     |
|      | CONFORMES     | 15,8%                             | 12,3%                                                          | 14,1%                           | 11,7%                             | 11,8%                                                                     | 11,1%                                                        | 12,1%                                              | 12,7%                      | 11,2%                                                    |
|      | SATISFECHOS   | 81,2%                             | 83,8%                                                          | 83,1%                           | 84,4%                             | 85,3%                                                                     | 85,0%                                                        | 83,1%                                              | 82,4%                      | 85,8%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | <b>97,0%</b>                      | <b>96,1%</b>                                                   | <b>97,2%</b>                    | <b>96,1%</b>                      | <b>97,1%</b>                                                              | <b>96,1%</b>                                                 | <b>95,2%</b>                                       | <b>95,1%</b>               | <b>97,0%</b>                                             |
| 2017 | INSATISFECHOS | 3,3%                              | 2,3%                                                           | 3,7%                            | 3,5%                              | 3,6%                                                                      | 3,6%                                                         | 2,4%                                               | 3,9%                       | 1,3%                                                     |
|      | CONFORMES     | 15,5%                             | 12,3%                                                          | 19,2%                           | 12,2%                             | 10,9%                                                                     | 12,6%                                                        | 13,0%                                              | 17,8%                      | 14,7%                                                    |
|      | SATISFECHOS   | 81,1%                             | 85,5%                                                          | 77,1%                           | 84,3%                             | 85,5%                                                                     | 83,8%                                                        | 84,6%                                              | 78,2%                      | 83,9%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | <b>96,6%</b>                      | <b>97,8%</b>                                                   | <b>96,3%</b>                    | <b>96,5%</b>                      | <b>96,4%</b>                                                              | <b>96,4%</b>                                                 | <b>97,6%</b>                                       | <b>96,0%</b>               | <b>98,6%</b>                                             |

|      |               |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 2018 | INSATISFECHOS | 1,8%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,6%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 7,1%   | 3,7%   | 2,8%   | 1,2%   | 2,2%   | 1,5%   | 1,3%   | 3,4%   | 1,6%   |
|      | SATISFECHOS   | 91,0%  | 96,4%  | 97,2%  | 98,7%  | 97,8%  | 98,4%  | 98,7%  | 96,0%  | 98,4%  |
|      | CONF. TOTAL   | 98,1%  | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 99,4%  | 100,0% |
| 2019 | INSATISFECHOS | 3,9%   | 1,7%   | 2,8%   | 2,9%   | 5,5%   | 1,8%   | 1,1%   | 3,5%   | 0,2%   |
|      | CONFORMES     | 10,3%  | 10,1%  | 13,7%  | 6,6%   | 6,4%   | 5,6%   | 6,6%   | 11,4%  | 9,0%   |
|      | SATISFECHOS   | 85,8%  | 88,2%  | 83,5%  | 90,5%  | 88,1%  | 92,6%  | 92,3%  | 85,1%  | 90,8%  |
|      | CONF. TOTAL   | 96,1%  | 98,3%  | 97,2%  | 97,1%  | 94,5%  | 98,2%  | 98,9%  | 96,5%  | 99,8%  |
| 2020 | INSATISFECHOS | 0,0%   | 5,0%   | 3,0%   | 5,0%   | 10,0%  | 5,0%   | 1,0%   | 3,0%   | 1,0%   |
|      | CONFORMES     | 3,0%   | 26,0%  | 36,0%  | 9,0%   | 16,0%  | 17,0%  | 5,0%   | 24,0%  | 4,0%   |
|      | SATISFECHOS   | 97,0%  | 69,0%  | 61,0%  | 86,0%  | 74,0%  | 78,0%  | 94,0%  | 73,0%  | 95,0%  |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0% | 95,0%  | 97,0%  | 95,0%  | 90,0%  | 95,0%  | 99,0%  | 97,0%  | 99,0%  |
| 2021 | INSATISFECHOS | 0,0%   | 3,4%   | 0,0%   | 3,3%   | 3,4%   | 4,5%   | 4,4%   | 1,1%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 4,4%   | 16,9%  | 18,9%  | 17,8%  | 12,2%  | 14,4%  | 12,2%  | 2,2%   | 12,4%  |
|      | SATISFECHOS   | 95,6%  | 79,7%  | 81,1%  | 78,9%  | 84,4%  | 81,1%  | 83,4%  | 96,6%  | 87,6%  |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0% | 96,6%  | 100,0% | 96,7%  | 96,6%  | 95,5%  | 95,6%  | 98,8%  | 100,0% |
| 2022 | INSATISFECHOS | 0,0%   | 0,8%   | 0,0%   | 2,5%   | 4,2%   | 2,5%   | 2,5%   | 0,0%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 3,3%   | 12,4%  | 24,8%  | 19,8%  | 16,7%  | 18,3%  | 22,3%  | 6,7%   | 4,2%   |
|      | SATISFECHOS   | 96,7%  | 86,8%  | 75,2%  | 77,7%  | 79,1%  | 79,2%  | 75,2%  | 93,3%  | 95,8%  |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0% | 99,2%  | 100,0% | 97,5%  | 95,8%  | 97,5%  | 97,5%  | 100,0% | 100,0% |
| 2023 | INSATISFECHOS | 1,8%   | 1,8%   | 1,8%   | 1,8%   | 0,4%   | 0,0%   | 0,4%   | 2,3%   | 0,8%   |
|      | CONFORMES     | 15,2%  | 13,9%  | 13,0%  | 8,5%   | 9,0%   | 10,8%  | 5,9%   | 4,0%   | 0,9%   |
|      | SATISFECHOS   | 83,0%  | 84,3%  | 85,2%  | 89,7%  | 90,6%  | 89,2%  | 93,7%  | 93,7%  | 98,3%  |
|      | CONF. TOTAL   | 98,2%  | 98,2%  | 98,2%  | 98,2%  | 99,6%  | 100,0% | 99,6%  | 97,7%  | 99,2%  |
| 2024 | INSATISFECHOS | 0,6%   | 1,6%   | 0,9%   | 0,6%   | 1,3%   | 0,0%   | 0,3%   | 1,6%   | 0,6%   |
|      | CONFORMES     | 3,5%   | 4,0%   | 8,6%   | 2,3%   | 3,8%   | 2,2%   | 1,6%   | 0,6%   | 1,6%   |
|      | SATISFECHOS   | 95,9%  | 94,4%  | 90,5%  | 97,1%  | 94,9%  | 97,8%  | 98,1%  | 97,8%  | 97,8%  |
|      | CONF. TOTAL   | 99,4%  | 98,4%  | 99,1%  | 99,4%  | 98,7%  | 100,0% | 99,7%  | 98,4%  | 99,4%  |

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos

## **ANEXO VI**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (REAL) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC REAL

|      |               | Accesibilidad a las instalaciones | Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | Adecuación de las instalaciones | Efectividad del servicio prestado | Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | Valore la cortesía del personal que le ha atendido | Valore el tiempo de espera | Valore el nivel de calidad general del servicio prestado |
|------|---------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------|
| 2010 | INSATISFECHOS | 1,8%                              | 1,2%                                                           | 0,0%                            | 0,0%                              | 0,0%                                                                      | 0,0%                                                         | 0,0%                                               |                            | 0,0%                                                     |
|      | CONFORMES     | 13,8%                             | 9,6%                                                           | 3,6%                            | 0,0%                              | 0,0%                                                                      | 0,6%                                                         | 0,0%                                               |                            | 8,0%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 84,4%                             | 89,2%                                                          | 96,4%                           | 100,0%                            | 90,0%                                                                     | 99,4%                                                        | 100,0%                                             |                            | 92,0%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 98,2%                             | 98,8%                                                          | 100,0%                          | 100,0%                            | 90,0%                                                                     | 100,0%                                                       | 100,0%                                             |                            | 100,0%                                                   |
| 2011 | INSATISFECHOS | 1,8%                              | 4,1%                                                           | 0,0%                            | 0,6%                              | 0,0%                                                                      | 0,0%                                                         | 0,0%                                               |                            | 0,6%                                                     |
|      | CONFORMES     | 26,9%                             | 22,8%                                                          | 7,6%                            | 1,2%                              | 3,5%                                                                      | 1,8%                                                         | 0,6%                                               |                            | 2,6%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 71,4%                             | 73,1%                                                          | 92,4%                           | 98,2%                             | 96,5%                                                                     | 98,2%                                                        | 99,4%                                              |                            | 96,8%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 98,3%                             | 95,9%                                                          | 100,0%                          | 99,4%                             | 100,0%                                                                    | 100,1%                                                       | 100,0%                                             |                            | 99,4%                                                    |
| 2012 | INSATISFECHOS | 4,8%                              | 4,4%                                                           | 2,2%                            | 2,2%                              | 2,6%                                                                      | 1,7%                                                         | 1,3%                                               |                            | 0,8%                                                     |
|      | CONFORMES     | 10,5%                             | 7,9%                                                           | 6,5%                            | 1,3%                              | 3,5%                                                                      | 0,9%                                                         | 2,2%                                               |                            | 2,6%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 84,7%                             | 87,8%                                                          | 91,3%                           | 96,4%                             | 93,9%                                                                     | 97,4%                                                        | 96,5%                                              |                            | 96,6%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 95,2%                             | 95,7%                                                          | 97,8%                           | 97,7%                             | 97,4%                                                                     | 98,3%                                                        | 98,7%                                              |                            | 99,2%                                                    |
| 2013 | INSATISFECHOS | 3,9%                              | 12,0%                                                          | 0,6%                            | 1,2%                              | 1,5%                                                                      | 0,3%                                                         | 0,9%                                               |                            | 1,2%                                                     |
|      | CONFORMES     | 10,2%                             | 7,8%                                                           | 4,8%                            | 3,9%                              | 4,5%                                                                      | 3,6%                                                         | 3,3%                                               |                            | 4,8%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 85,9%                             | 80,1%                                                          | 94,6%                           | 94,8%                             | 93,9%                                                                     | 96,1%                                                        | 95,8%                                              |                            | 94,0%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 96,1%                             | 87,9%                                                          | 99,4%                           | 98,7%                             | 98,4%                                                                     | 99,7%                                                        | 99,1%                                              |                            | 98,8%                                                    |
| 2014 | INSATISFECHOS | 5,1%                              | 3,9%                                                           | 3,1%                            | 2,6%                              | 3,2%                                                                      | 2,3%                                                         | 7,5%                                               |                            | 9,5%                                                     |
|      | CONFORMES     | 9,6%                              | 10,7%                                                          | 9,2%                            | 8,4%                              | 8,0%                                                                      | 8,6%                                                         | 6,3%                                               |                            | 8,4%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 85,2%                             | 85,4%                                                          | 87,6%                           | 89,1%                             | 88,8%                                                                     | 89,2%                                                        | 86,3%                                              |                            | 82,0%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 94,8%                             | 96,1%                                                          | 96,8%                           | 97,5%                             | 96,8%                                                                     | 97,8%                                                        | 92,6%                                              |                            | 90,4%                                                    |
| 2015 | INSATISFECHOS | 1,6%                              | 8,8%                                                           | 0,7%                            | 0,7%                              | 2,6%                                                                      | 1,7%                                                         | 0,9%                                               | 2,5%                       | 1,2%                                                     |
|      | CONFORMES     | 7,6%                              | 6,2%                                                           | 4,4%                            | 4,4%                              | 3,9%                                                                      | 5,7%                                                         | 6,6%                                               | 10,2%                      | 5,0%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 90,8%                             | 85,1%                                                          | 94,9%                           | 94,9%                             | 93,5%                                                                     | 92,6%                                                        | 92,5%                                              | 87,4%                      | 93,8%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 98,4%                             | 91,3%                                                          | 99,3%                           | 99,3%                             | 97,4%                                                                     | 98,3%                                                        | 99,1%                                              | 97,6%                      | 98,8%                                                    |
| 2016 | INSATISFECHOS | 3,9%                              | 3,9%                                                           | 3,9%                            | 4,7%                              | 4,5%                                                                      | 4,3%                                                         | 4,1%                                               | 5,1%                       | 3,5%                                                     |
|      | CONFORMES     | 15,9%                             | 13,1%                                                          | 14,6%                           | 12,4%                             | 14,4%                                                                     | 13,2%                                                        | 14,5%                                              | 14,1%                      | 14,7%                                                    |
|      | SATISFECHOS   | 80,3%                             | 83,0%                                                          | 81,5%                           | 82,9%                             | 81,1%                                                                     | 82,5%                                                        | 81,4%                                              | 80,9%                      | 81,8%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 96,2%                             | 96,1%                                                          | 96,1%                           | 95,3%                             | 95,5%                                                                     | 95,7%                                                        | 95,9%                                              | 95,0%                      | 96,5%                                                    |
| 2017 | INSATISFECHOS | 2,2%                              | 2,6%                                                           | 1,4%                            | 2,4%                              | 2,6%                                                                      | 1,2%                                                         | 1,0%                                               | 1,0%                       | 0,8%                                                     |
|      | CONFORMES     | 11,1%                             | 6,4%                                                           | 7,6%                            | 7,0%                              | 6,6%                                                                      | 7,8%                                                         | 7,0%                                               | 8,0%                       | 7,8%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 86,8%                             | 91,1%                                                          | 91,0%                           | 90,6%                             | 90,9%                                                                     | 91,0%                                                        | 91,9%                                              | 91,0%                      | 91,5%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 97,9%                             | 97,5%                                                          | 98,6%                           | 97,6%                             | 97,5%                                                                     | 98,8%                                                        | 98,9%                                              | 99,0%                      | 99,3%                                                    |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



|      |               |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 2018 | INSATISFECHOS | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 0,7%   | 1,0%   | 0,7%   | 0,3%   | 0,3%   | 0,3%   | 0,7%   | 1,4%   | 0,7%   |
|      | SATISFECHOS   | 99,3%  | 99,0%  | 99,3%  | 99,7%  | 99,7%  | 99,7%  | 99,3%  | 98,7%  | 99,3%  |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| 2019 | INSATISFECHOS | 2,4%   | 2,4%   | 1,8%   | 2,4%   | 3,0%   | 7,1%   | 1,8%   | 0,0%   | 0,6%   |
|      | CONFORMES     | 18,1%  | 13,3%  | 11,0%  | 9,1%   | 9,1%   | 7,8%   | 7,8%   | 6,1%   | 7,7%   |
|      | SATISFECHOS   | 79,5%  | 84,3%  | 87,2%  | 88,5%  | 87,9%  | 85,1%  | 90,4%  | 93,9%  | 91,7%  |
|      | CONF. TOTAL   | 97,6%  | 97,6%  | 98,2%  | 97,6%  | 97,0%  | 92,9%  | 98,2%  | 100,0% | 99,4%  |
| 2020 | INSATISFECHOS | 1,0%   | 0,0%   | 4,0%   | 7,0%   | 9,0%   | 1,0%   | 2,0%   | 3,0%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 4,0%   | 26,0%  | 29,0%  | 16,0%  | 10,0%  | 12,0%  | 20,0%  | 19,0%  | 0,0%   |
|      | SATISFECHOS   | 95,0%  | 74,0%  | 67,0%  | 77,0%  | 81,0%  | 87,0%  | 78,0%  | 78,0%  | 100,0% |
|      | CONF. TOTAL   | 99,0%  | 100,0% | 96,0%  | 93,0%  | 91,0%  | 99,0%  | 98,0%  | 97,0%  | 100,0% |
| 2021 | INSATISFECHOS | 0,0%   | 1,3%   | 0,0%   | 3,9%   | 26,0%  | 1,3%   | 1,3%   | 0,0%   | 0,0%   |
|      | CONFORME      | 0,0%   | 5,2%   | 55,8%  | 11,7%  | 14,3%  | 10,4%  | 14,5%  | 10,4%  | 0,0%   |
|      | SATISFECHOS   | 100,0% | 83,5%  | 44,2%  | 84,4%  | 59,7%  | 88,4%  | 84,2%  | 89,6%  | 100,0% |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0% | 88,7%  | 100,0% | 96,1%  | 74,0%  | 98,8%  | 98,7%  | 100,0% | 100,0% |
| 2022 | INSATISFECHOS | 1,3%   | 0,4%   | 1,3%   | 1,7%   | 5,9%   | 2,5%   | 4,2%   | 0,4%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 8,0%   | 12,7%  | 15,6%  | 25,7%  | 18,1%  | 24,1%  | 22,4%  | 16,5%  | 15,2%  |
|      | SATISFECHOS   | 90,7%  | 86,9%  | 83,1%  | 72,6%  | 76,0%  | 73,4%  | 73,4%  | 83,1%  | 84,8%  |
|      | CONF. TOTAL   | 98,7%  | 99,6%  | 98,7%  | 98,3%  | 94,1%  | 97,5%  | 95,8%  | 99,6%  | 100,0% |
| 2023 | INSATISFECHOS | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   |
|      | CONFORME      | 18,6%  | 7,2%   | 11,3%  | 11,3%  | 11,9%  | 15,5%  | 11,9%  | 7,2%   | 2,1%   |
|      | SATISFECHOS   | 81,4%  | 92,8%  | 88,7%  | 88,7%  | 88,1%  | 84,5%  | 88,1%  | 92,8%  | 97,9%  |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| 2024 | INSATISFECHOS | 2,7%   | 1,8%   | 0,8%   | 0,0%   | 2,3%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 8,1%   | 5,4%   | 2,8%   | 1,3%   | 0,9%   | 0,9%   | 0,4%   | 0,5%   | 0,9%   |
|      | SATISFECHOS   | 89,2%  | 92,8%  | 96,4%  | 98,7%  | 96,8%  | 99,1%  | 99,6%  | 99,5%  | 99,1%  |
|      | CONF. TOTAL   | 97,3%  | 98,2%  | 99,2%  | 100,0% | 97,7%  | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos

## **ANEXO VII**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (LAS PALMERAS) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC LAS PALMERAS

|      |               | Accesibilidad a las instalaciones | Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | Adecuación de las instalaciones | Efectividad del servicio prestado | Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | Valore la cortesía del personal que le ha atendido | Valore el tiempo de espera | Valore el nivel de calidad general del servicio prestado |
|------|---------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------|
| 2010 | INSATISFECHOS | 2,8%                              | 2,2%                                                           | 2,9%                            | 2,3%                              | 4,0%                                                                      | 0,6%                                                         | 1,7%                                               |                            | 2,2%                                                     |
|      | CONFORMES     | 9,7%                              | 9,7%                                                           | 5,8%                            | 8,6%                              | 7,5%                                                                      | 5,7%                                                         | 5,7%                                               |                            | 8,9%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 87,5%                             | 88,0%                                                          | 91,3%                           | 89,0%                             | 88,5%                                                                     | 93,7%                                                        | 92,6%                                              |                            | 88,8%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 97,2%                             | 97,7%                                                          | 97,1%                           | 97,6%                             | 96,0%                                                                     | 99,4%                                                        | 98,3%                                              |                            | 97,7%                                                    |
| 2011 | INSATISFECHOS | 2,7%                              | 1,4%                                                           | 0,0%                            | 2,8%                              | 2,1%                                                                      | 0,0%                                                         | 0,0%                                               |                            | 0,0%                                                     |
|      | CONFORMES     | 5,4%                              | 5,4%                                                           | 5,4%                            | 2,7%                              | 4,7%                                                                      | 2,7%                                                         | 0,7%                                               |                            | 0,0%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 92,0%                             | 93,3%                                                          | 94,6%                           | 94,6%                             | 93,2%                                                                     | 97,3%                                                        | 99,3%                                              |                            | 100,0%                                                   |
|      | CONF. TOTAL   | 97,4%                             | 98,7%                                                          | 100,0%                          | 97,3%                             | 97,9%                                                                     | 100,0%                                                       | 100,0%                                             |                            | 100,0%                                                   |
| 2012 | INSATISFECHOS | 1,4%                              | 2,4%                                                           | 1,0%                            | 0,7%                              | 2,9%                                                                      | 1,7%                                                         | 1,2%                                               |                            | 0,7%                                                     |
|      | CONFORMES     | 3,4%                              | 6,1%                                                           | 3,6%                            | 3,4%                              | 10,9%                                                                     | 2,9%                                                         | 2,7%                                               |                            | 2,4%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 95,2%                             | 91,5%                                                          | 95,4%                           | 95,9%                             | 86,2%                                                                     | 95,4%                                                        | 96,2%                                              |                            | 96,8%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 98,6%                             | 97,6%                                                          | 99,0%                           | 99,3%                             | 97,1%                                                                     | 98,3%                                                        | 98,9%                                              |                            | 99,2%                                                    |
| 2013 | INSATISFECHOS | 2,2%                              | 5,1%                                                           | 2,0%                            | 3,8%                              | 5,2%                                                                      | 3,1%                                                         | 1,9%                                               |                            | 2,2%                                                     |
|      | CONFORMES     | 5,8%                              | 7,3%                                                           | 3,1%                            | 4,9%                              | 8,0%                                                                      | 5,7%                                                         | 3,6%                                               |                            | 6,8%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 92,0%                             | 87,6%                                                          | 94,9%                           | 91,2%                             | 87,9%                                                                     | 91,2%                                                        | 94,5%                                              |                            | 91,0%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 97,8%                             | 94,9%                                                          | 98,0%                           | 96,1%                             | 95,9%                                                                     | 96,9%                                                        | 98,1%                                              |                            | 97,8%                                                    |
| 2014 | INSATISFECHOS | 1,7%                              | 0,9%                                                           | 0,3%                            | 1,5%                              | 1,8%                                                                      | 1,2%                                                         | 1,5%                                               |                            | 0,6%                                                     |
|      | CONFORMES     | 5,4%                              | 7,1%                                                           | 7,5%                            | 7,7%                              | 5,8%                                                                      | 6,6%                                                         | 7,0%                                               |                            | 9,4%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 92,8%                             | 92,0%                                                          | 92,1%                           | 90,9%                             | 92,5%                                                                     | 92,2%                                                        | 91,6%                                              |                            | 90,0%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 98,2%                             | 99,1%                                                          | 99,6%                           | 98,6%                             | 98,3%                                                                     | 98,8%                                                        | 98,6%                                              |                            | 99,4%                                                    |
| 2015 | INSATISFECHOS | 0,0%                              | 3,8%                                                           | 5,7%                            | 0,8%                              | 9,0%                                                                      | 2,6%                                                         | 0,6%                                               | 6,7%                       | 8,5%                                                     |
|      | CONFORMES     | 3,6%                              | 6,7%                                                           | 5,0%                            | 5,7%                              | 5,1%                                                                      | 5,4%                                                         | 5,5%                                               | 11,1%                      | 5,3%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 96,4%                             | 89,5%                                                          | 89,3%                           | 93,5%                             | 85,8%                                                                     | 92,1%                                                        | 94,0%                                              | 82,2%                      | 86,2%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0%                            | 96,2%                                                          | 94,3%                           | 99,2%                             | 90,9%                                                                     | 97,5%                                                        | 99,5%                                              | 93,3%                      | 91,5%                                                    |
| 2016 | INSATISFECHOS | 7,0%                              | 5,3%                                                           | 6,1%                            | 7,4%                              | 8,0%                                                                      | 8,5%                                                         | 8,5%                                               | 8,8%                       | 7,0%                                                     |
|      | CONFORME      | 13,1%                             | 12,6%                                                          | 14,7%                           | 12,1%                             | 12,4%                                                                     | 11,7%                                                        | 13,9%                                              | 14,1%                      | 13,3%                                                    |
|      | SATISFECHOS   | 79,9%                             | 82,1%                                                          | 79,2%                           | 80,6%                             | 79,6%                                                                     | 79,8%                                                        | 77,7%                                              | 77,1%                      | 79,7%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 93,0%                             | 94,7%                                                          | 93,9%                           | 92,7%                             | 92,0%                                                                     | 91,5%                                                        | 91,6%                                              | 91,2%                      | 93,0%                                                    |
| 2017 | INSATISFECHOS | 2,4%                              | 2,0%                                                           | 4,4%                            | 2,0%                              | 4,0%                                                                      | 1,6%                                                         | 1,6%                                               | 6,0%                       | 0,8%                                                     |
|      | CONFORMES     | 8,6%                              | 7,9%                                                           | 14,3%                           | 7,9%                              | 11,5%                                                                     | 7,1%                                                         | 5,9%                                               | 17,9%                      | 10,6%                                                    |
|      | SATISFECHOS   | 89,0%                             | 90,2%                                                          | 81,3%                           | 90,1%                             | 84,6%                                                                     | 91,3%                                                        | 92,5%                                              | 76,1%                      | 88,6%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 97,6%                             | 98,1%                                                          | 95,6%                           | 98,0%                             | 96,1%                                                                     | 98,4%                                                        | 98,4%                                              | 94,0%                      | 99,2%                                                    |

|      |               |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 2018 | INSATISFECHOS | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,4%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 4,2%   | 5,9%   | 4,7%   | 3,6%   | 3,4%   | 2,9%   | 5,5%   | 6,3%   | 3,4%   |
|      | SATISFECHOS   | 95,2%  | 94,0%  | 95,3%  | 96,4%  | 96,2%  | 97,0%  | 94,5%  | 93,7%  | 96,5%  |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 99,6%  | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| 2019 | INSATISFECHOS | 5,2%   | 3,4%   | 4,6%   | 4,6%   | 9,1%   | 4,2%   | 3,5%   | 3,4%   | 3,4%   |
|      | CONFORMES     | 12,7%  | 13,2%  | 11,4%  | 7,5%   | 8,0%   | 7,2%   | 4,7%   | 9,2%   | 10,7%  |
|      | SATISFECHOS   | 82,1%  | 83,4%  | 84,0%  | 87,9%  | 82,9%  | 88,6%  | 91,8%  | 87,4%  | 85,9%  |
|      | CONF. TOTAL   | 94,8%  | 96,6%  | 95,4%  | 95,4%  | 90,9%  | 95,8%  | 96,5%  | 96,6%  | 96,6%  |
| 2020 | INSATISFECHOS | 0,0%   | 6,1%   | 2,0%   | 5,1%   | 6,0%   | 4,0%   | 0,0%   | 4,0%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 4,0%   | 25,5%  | 27,3%  | 8,1%   | 15,2%  | 14,1%  | 13,1%  | 19,2%  | 1,0%   |
|      | SATISFECHOS   | 95,9%  | 68,4%  | 70,7%  | 86,9%  | 78,7%  | 81,8%  | 86,8%  | 76,8%  | 99,0%  |
|      | CONF. TOTAL   | 99,9%  | 93,9%  | 98,0%  | 95,0%  | 93,9%  | 95,9%  | 99,9%  | 96,0%  | 100,0% |
| 2021 | INSATISFECHOS | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 0,0%   | 0,0%   | 2,3%   | 2,3%   | 2,3%   | 27,9%  | 27,9%  | 9,3%   | 2,3%   |
|      | SATISFECHOS   | 100,0% | 100,0% | 97,7%  | 97,7%  | 97,7%  | 72,1%  | 72,1%  | 90,7%  | 97,7%  |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| 2022 | INSATISFECHOS | 0,0%   | 0,9%   | 1,7%   | 0,9%   | 3,4%   | 1,7%   | 0,0%   | 1,7%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 5,1%   | 12,8%  | 17,2%  | 26,5%  | 20,5%  | 29,9%  | 23,9%  | 19,0%  | 17,1%  |
|      | SATISFECHOS   | 94,9%  | 86,3%  | 81,1%  | 72,6%  | 76,1%  | 68,4%  | 76,1%  | 79,3%  | 82,9%  |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0% | 99,1%  | 98,3%  | 99,1%  | 96,6%  | 98,3%  | 100,0% | 98,3%  | 100,0% |
| 2023 | INSATISFECHOS | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 20,7%  | 14,2%  | 29,6%  | 11,3%  | 13,0%  | 16,0%  | 12,4%  | 9,5%   | 3,6%   |
|      | SATISFECHOS   | 79,3%  | 85,8%  | 70,4%  | 88,7%  | 87,0%  | 84,0%  | 87,6%  | 90,5%  | 96,4%  |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| 2024 | INSATISFECHOS | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   |
|      | SATISFECHOS   | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos

## **ANEXO VIII**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (INDUSTRIAL) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC INDUSTRIAL

|      |               | Accesibilidad a las instalaciones | Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | Adecuación de las instalaciones | Efectividad del servicio prestado | Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | Valore la cortesía del personal que le ha atendido | Valore el tiempo de espera | Valore el nivel de calidad general del servicio prestado |
|------|---------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------|
| 2014 | INSATISFECHOS | 1,8%                              | 0,9%                                                           | 0,4%                            | 1,4%                              | 1,7%                                                                      | 1,1%                                                         | 1,4%                                               |                            | 0,6%                                                     |
|      | CONFORMES     | 5,4%                              | 7,1%                                                           | 7,5%                            | 7,7%                              | 5,8%                                                                      | 6,7%                                                         | 7,0%                                               |                            | 9,4%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 92,8%                             | 92,0%                                                          | 92,1%                           | 90,9%                             | 92,5%                                                                     | 92,2%                                                        | 91,6%                                              |                            | 90,0%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 98,2%                             | 99,1%                                                          | 99,6%                           | 98,6%                             | 92,5%                                                                     | 93,3%                                                        | 98,6%                                              |                            | 99,4%                                                    |
| 2015 | INSATISFECHOS | 0,4%                              | 9,5%                                                           | 20,1%                           | 4,5%                              | 26,2%                                                                     | 11,4%                                                        | 1,7%                                               | 16,4%                      | 26,2%                                                    |
|      | CONFORMES     | 2,6%                              | 8,9%                                                           | 12,2%                           | 3,3%                              | 3,2%                                                                      | 3,8%                                                         | 2,4%                                               | 1,9%                       | 2,3%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 97,0%                             | 81,6%                                                          | 67,7%                           | 92,1%                             | 70,5%                                                                     | 84,8%                                                        | 95,8%                                              | 81,7%                      | 71,5%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 99,6%                             | 90,5%                                                          | 79,9%                           | 95,4%                             | 73,7%                                                                     | 88,6%                                                        | 98,2%                                              | 83,6%                      | 73,8%                                                    |
| 2016 | INSATISFECHOS | 1,0%                              | 1,5%                                                           | 1,5%                            | 1,5%                              | 1,5%                                                                      | 1,5%                                                         | 1,5%                                               | 2,0%                       | 1,5%                                                     |
|      | CONFORMES     | 11,4%                             | 8,9%                                                           | 8,9%                            | 8,5%                              | 8,9%                                                                      | 8,4%                                                         | 7,9%                                               | 8,4%                       | 8,4%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 87,6%                             | 89,6%                                                          | 89,7%                           | 90,0%                             | 89,6%                                                                     | 89,1%                                                        | 90,6%                                              | 89,6%                      | 90,1%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 99,0%                             | 98,5%                                                          | 98,6%                           | 98,5%                             | 98,5%                                                                     | 98,5%                                                        | 98,5%                                              | 98,0%                      | 98,5%                                                    |
| 2017 | INSATISFECHOS | 2,6%                              | 2,7%                                                           | 1,3%                            | 3,4%                              | 8,2%                                                                      | 4,7%                                                         | 2,0%                                               | 4,0%                       | 2,7%                                                     |
|      | CONFORMES     | 7,3%                              | 2,7%                                                           | 2,7%                            | 3,4%                              | 7,5%                                                                      | 3,4%                                                         | 2,0%                                               | 7,3%                       | 6,0%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 90,0%                             | 94,7%                                                          | 88,0%                           | 93,1%                             | 84,4%                                                                     | 91,9%                                                        | 95,9%                                              | 88,6%                      | 91,3%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 97,4%                             | 97,4%                                                          | 90,7%                           | 96,5%                             | 91,9%                                                                     | 95,3%                                                        | 97,9%                                              | 95,9%                      | 97,3%                                                    |
| 2018 | INSATISFECHOS | 0,0%                              | 0,9%                                                           | 0,9%                            | 0,9%                              | 1,9%                                                                      | 1,0%                                                         | 0,9%                                               | 1,9%                       | 0,9%                                                     |
|      | CONFORMES     | 3,7%                              | 5,6%                                                           | 3,7%                            | 0,0%                              | 0,0%                                                                      | 0,0%                                                         | 0,9%                                               | 8,5%                       | 5,4%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 96,3%                             | 93,5%                                                          | 95,3%                           | 99,0%                             | 98,2%                                                                     | 99,0%                                                        | 98,2%                                              | 89,7%                      | 93,7%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0%                            | 99,1%                                                          | 99,0%                           | 99,0%                             | 98,2%                                                                     | 99,9%                                                        | 99,1%                                              | 98,2%                      | 99,1%                                                    |
| 2019 | INSATISFECHOS | 0,7%                              | 0,8%                                                           | 0,0%                            | 0,8%                              | 1,5%                                                                      | 1,5%                                                         | 0,0%                                               | 0,0%                       | 0,0%                                                     |
|      | CONFORMES     | 4,4%                              | 9,0%                                                           | 2,3%                            | 3,0%                              | 3,8%                                                                      | 0,8%                                                         | 7,0%                                               | 3,0%                       | 4,4%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 94,9%                             | 90,2%                                                          | 97,7%                           | 96,2%                             | 94,7%                                                                     | 97,7%                                                        | 93,0%                                              | 97,0%                      | 95,6%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 99,3%                             | 99,2%                                                          | 100,0%                          | 99,2%                             | 98,5%                                                                     | 98,5%                                                        | 100,0%                                             | 100,0%                     | 100,0%                                                   |
| 2020 | INSATISFECHOS | 0,0%                              | 1,0%                                                           | 3,0%                            | 8,0%                              | 8,0%                                                                      | 1,0%                                                         | 5,1%                                               | 3,0%                       | 0,0%                                                     |
|      | CONFORMES     | 4,0%                              | 31,3%                                                          | 29,0%                           | 12,0%                             | 10,0%                                                                     | 18,0%                                                        | 14,1%                                              | 11,0%                      | 3,0%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 96,0%                             | 67,6%                                                          | 68,0%                           | 80,0%                             | 82,0%                                                                     | 81,0%                                                        | 80,8%                                              | 86,0%                      | 97,0%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0%                            | 98,9%                                                          | 97,0%                           | 92,0%                             | 92,0%                                                                     | 99,0%                                                        | 94,9%                                              | 97,0%                      | 100,0%                                                   |
| 2021 | INSATISFECHOS | 0,0%                              | 2,6%                                                           | 0,9%                            | 2,6%                              | 5,2%                                                                      | 6,0%                                                         | 6,9%                                               | 0,9%                       | 0,9%                                                     |
|      | CONFORMES     | 5,1%                              | 7,7%                                                           | 20,7%                           | 17,1%                             | 19,7%                                                                     | 12,0%                                                        | 14,7%                                              | 9,4%                       | 4,3%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 94,9%                             | 89,7%                                                          | 78,4%                           | 80,3%                             | 75,1%                                                                     | 82,0%                                                        | 78,4%                                              | 89,7%                      | 94,8%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0%                            | 97,4%                                                          | 99,1%                           | 97,4%                             | 94,8%                                                                     | 94,0%                                                        | 93,1%                                              | 99,1%                      | 99,1%                                                    |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



|      |               |       |        |       |       |       |       |       |        |        |
|------|---------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| 2022 | INSATISFECHOS | 0,3%  | 0,0%   | 0,3%  | 1,9%  | 1,3%  | 3,8%  | 4,1%  | 0,0%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 10,4% | 13,9%  | 18,0% | 26,3% | 23,7% | 21,2% | 24,4% | 14,6%  | 13,6%  |
|      | SATISFECHOS   | 89,3% | 86,1%  | 81,7% | 71,8% | 75,0% | 75,0% | 71,5% | 85,4%  | 86,4%  |
|      | CONF. TOTAL   | 99,7% | 100,0% | 99,7% | 98,1% | 98,7% | 96,2% | 95,9% | 100,0% | 100,0% |
| 2023 | INSATISFECHOS | 1,5%  | 1,9%   | 1,0%  | 2,0%  | 2,0%  | 1,0%  | 1,9%  | 1,9%   | 1,0%   |
|      | CONFORMES     | 10,6% | 17,5%  | 5,3%  | 8,7%  | 5,8%  | 11,7% | 14,6% | 7,8%   | 1,9%   |
|      | SATISFECHOS   | 87,9% | 80,6%  | 93,7% | 89,3% | 92,2% | 87,3% | 83,5% | 90,3%  | 97,1%  |
|      | CONF. TOTAL   | 98,5% | 98,1%  | 99,0% | 98,0% | 98,0% | 99,0% | 98,1% | 98,1%  | 99,0%  |
| 2024 | INSATISFECHOS | 0,4%  | 0,8%   | 0,4%  | 1,3%  | 1,8%  | 1,3%  | 0,4%  | 0,4%   | 0,8%   |
|      | CONFORMES     | 2,1%  | 2,6%   | 3,0%  | 1,3%  | 2,5%  | 1,3%  | 1,3%  | 1,7%   | 2,2%   |
|      | SATISFECHOS   | 97,5% | 96,6%  | 96,6% | 97,4% | 95,7% | 97,4% | 98,3% | 97,9%  | 97,0%  |
|      | CONF. TOTAL   | 99,6% | 99,2%  | 99,6% | 98,7% | 98,2% | 98,7% | 99,6% | 99,6%  | 99,2%  |

## **ANEXO IX**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (VICTORIA) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC VICTORIA

|      |               | Accesibilidad a las instalaciones | Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | Adecuación de las instalaciones | Efectividad del servicio prestado | Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | Valore la cortesía del personal que le ha atendido | Valore la el tiempo de espera | Valore el nivel de calidad general del servicio prestado |
|------|---------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 2010 | INSATISFECHOS | 23,7%                             | 19,3%                                                          | 15,4%                           | 3,9%                              | 1,8%                                                                      | 1,1%                                                         | 0,9%                                               |                               | 1,8%                                                     |
|      | CONFORMES     | 16,2%                             | 18,6%                                                          | 21,8%                           | 20,0%                             | 16,6%                                                                     | 7,7%                                                         | 6,4%                                               |                               | 5,7%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 60,2%                             | 62,1%                                                          | 62,7%                           | 76,1%                             | 81,6%                                                                     | 91,3%                                                        | 92,8%                                              |                               | 92,5%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 76,4%                             | 80,7%                                                          | 84,5%                           | 96,1%                             | 98,2%                                                                     | 99,0%                                                        | 99,2%                                              |                               | 98,2%                                                    |
| 2011 | INSATISFECHOS | 5,4%                              | 6,2%                                                           | 1,3%                            | 0,4%                              | 0,4%                                                                      | 0,4%                                                         | 0,4%                                               |                               | 1,3%                                                     |
|      | CONFORMES     | 10,0%                             | 8,4%                                                           | 7,9%                            | 2,1%                              | 3,8%                                                                      | 0,4%                                                         | 1,3%                                               |                               | 2,2%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 84,6%                             | 85,4%                                                          | 90,8%                           | 97,5%                             | 95,8%                                                                     | 99,2%                                                        | 98,5%                                              |                               | 96,5%                                                    |
|      | CONF.TOTAL    | 94,6%                             | 93,8%                                                          | 98,7%                           | 99,6%                             | 99,6%                                                                     | 99,6%                                                        | 99,8%                                              |                               | 98,7%                                                    |
| 2012 | INSATISFECHOS | 1,1%                              | 1,5%                                                           | 0,0%                            | 0,7%                              | 1,9%                                                                      | 0,0%                                                         | 0,0%                                               |                               | 0,4%                                                     |
|      | CONFORMES     | 8,2%                              | 7,5%                                                           | 8,2%                            | 5,2%                              | 7,1%                                                                      | 5,6%                                                         | 3,0%                                               |                               | 4,8%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 90,7%                             | 91,1%                                                          | 91,8%                           | 94,1%                             | 91,0%                                                                     | 94,4%                                                        | 97,0%                                              |                               | 94,8%                                                    |
|      | CONF.TOTAL    | 98,9%                             | 98,6%                                                          | 100,0%                          | 99,3%                             | 98,1%                                                                     | 100,0%                                                       | 100,1%                                             |                               | 99,6%                                                    |
| 2013 | INSATISFECHOS | 1,1%                              | 5,0%                                                           | 1,1%                            | 0,9%                              | 0,9%                                                                      | 0,6%                                                         | 0,6%                                               |                               | 0,6%                                                     |
|      | CONFORMES     | 4,0%                              | 6,5%                                                           | 3,6%                            | 3,4%                              | 3,8%                                                                      | 2,4%                                                         | 1,6%                                               |                               | 3,4%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 94,9%                             | 88,4%                                                          | 95,3%                           | 95,7%                             | 95,2%                                                                     | 97,1%                                                        | 97,8%                                              |                               | 96,0%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 98,9%                             | 94,9%                                                          | 98,9%                           | 99,1%                             | 99,0%                                                                     | 99,5%                                                        | 99,4%                                              |                               | 99,4%                                                    |
| 2014 | INSATISFECHOS | 0,8%                              | 1,2%                                                           | 0,3%                            | 0,9%                              | 0,9%                                                                      | 0,3%                                                         | 0,3%                                               |                               | 0,3%                                                     |
|      | CONFORMES     | 7,4%                              | 5,4%                                                           | 4,3%                            | 2,0%                              | 1,4%                                                                      | 2,3%                                                         | 2,6%                                               |                               | 4,3%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 91,8%                             | 93,5%                                                          | 95,5%                           | 97,1%                             | 97,7%                                                                     | 97,4%                                                        | 97,1%                                              |                               | 95,4%                                                    |
|      | CONF.TOTAL    | 99,2%                             | 98,9%                                                          | 99,8%                           | 99,1%                             | 99,1%                                                                     | 99,7%                                                        | 99,7%                                              |                               | 99,7%                                                    |
| 2015 | INSATISFECHOS | 0,6%                              | 8,4%                                                           | 1,4%                            | 0,6%                              | 1,4%                                                                      | 2,0%                                                         | 1,4%                                               | 0,9%                          | 1,5%                                                     |
|      | CONFORMES     | 7,8%                              | 8,7%                                                           | 3,3%                            | 2,3%                              | 2,8%                                                                      | 3,7%                                                         | 4,5%                                               | 5,6%                          | 2,9%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 91,7%                             | 83,0%                                                          | 95,2%                           | 97,2%                             | 95,8%                                                                     | 94,4%                                                        | 94,1%                                              | 93,6%                         | 95,6%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 99,5%                             | 91,7%                                                          | 98,5%                           | 99,5%                             | 98,6%                                                                     | 98,1%                                                        | 98,6%                                              | 99,2%                         | 98,5%                                                    |
| 2016 | INSATISFECHOS | 3,3%                              | 2,8%                                                           | 3,1%                            | 3,8%                              | 3,8%                                                                      | 3,8%                                                         | 3,0%                                               | 3,6%                          | 2,8%                                                     |
|      | CONFORMES     | 13,8%                             | 11,3%                                                          | 13,6%                           | 9,7%                              | 10,3%                                                                     | 10,5%                                                        | 11,8%                                              | 10,7%                         | 11,5%                                                    |
|      | SATISFECHOS   | 82,8%                             | 85,9%                                                          | 83,4%                           | 86,4%                             | 85,9%                                                                     | 85,6%                                                        | 85,2%                                              | 85,7%                         | 85,6%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 96,6%                             | 97,2%                                                          | 97,0%                           | 96,1%                             | 96,2%                                                                     | 96,1%                                                        | 97,0%                                              | 96,4%                         | 97,1%                                                    |
| 2017 | INSATISFECHOS | 3,3%                              | 3,3%                                                           | 2,5%                            | 2,5%                              | 2,5%                                                                      | 1,7%                                                         | 1,7%                                               | 0,8%                          | 1,7%                                                     |
|      | CONFORMES     | 4,1%                              | 10,8%                                                          | 3,3%                            | 4,2%                              | 3,3%                                                                      | 3,3%                                                         | 1,7%                                               | 2,5%                          | 2,5%                                                     |
|      | SATISFECHOS   | 92,7%                             | 85,9%                                                          | 92,4%                           | 93,3%                             | 94,1%                                                                     | 94,1%                                                        | 96,6%                                              | 96,7%                         | 95,9%                                                    |
|      | CONF. TOTAL   | 96,8%                             | 96,7%                                                          | 95,7%                           | 97,5%                             | 97,4%                                                                     | 97,4%                                                        | 98,3%                                              | 99,2%                         | 98,4%                                                    |

|      |               |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 2018 | INSATISFECHOS | 0,0%   | 0,8%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 1,5%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 0,8%   | 0,8%   | 0,8%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,8%   | 6,1%   | 2,3%   |
|      | SATISFECHOS   | 99,2%  | 98,5%  | 99,2%  | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 99,2%  | 92,4%  | 97,7%  |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0% | 99,2%  | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 98,5%  | 100,0% |
| 2019 | INSATISFECHOS | 0,0%   | 1,1%   | 1,1%   | 1,8%   | 1,8%   | 1,2%   | 0,6%   | 1,2%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 7,8%   | 9,2%   | 19,9%  | 4,1%   | 6,5%   | 3,5%   | 1,8%   | 1,8%   | 3,4%   |
|      | SATISFECHOS   | 92,2%  | 89,7%  | 79,0%  | 94,1%  | 91,7%  | 95,3%  | 97,6%  | 97,0%  | 96,6%  |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0% | 98,9%  | 98,9%  | 98,2%  | 98,2%  | 98,8%  | 99,4%  | 98,8%  | 100,0% |
| 2022 | INSATISFECHOS | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 16,7%  | 16,7%  | 33,3%  | 33,3%  | 16,7%  | 16,7%  | 16,7%  | 16,7%  | 16,7%  |
|      | SATISFECHOS   | 83,3%  | 83,3%  | 66,7%  | 66,7%  | 83,3%  | 83,3%  | 83,3%  | 83,3%  | 83,3%  |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| 2023 | INSATISFECHOS | 0,0%   | 50,0%  | 0,0%   | 25,0%  | 25,0%  | 25,0%  | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   |
|      | CONFORMES     | 50,0%  | 25,0%  | 50,0%  | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   |
|      | SATISFECHOS   | 50,0%  | 25,0%  | 50,0%  | 75,0%  | 75,0%  | 75,0%  | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
|      | CONF. TOTAL   | 100,0% | 50,0%  | 100,0% | 75,0%  | 75,0%  | 75,0%  | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| 2024 | INSATISFECHOS | 1,4%   | 0,7%   | 0,7%   | 0,7%   | 1,3%   | 0,7%   | 1,3%   | 0,7%   | 0,7%   |
|      | CONFORMES     | 3,2%   | 1,3%   | 0,7%   | 0,0%   | 2,7%   | 0,7%   | 0,0%   | 0,0%   | 1,3%   |
|      | SATISFECHOS   | 95,4%  | 98,0%  | 98,6%  | 99,3%  | 96,0%  | 98,6%  | 98,7%  | 99,3%  | 98,0%  |
|      | CONF. TOTAL   | 98,6%  | 99,3%  | 99,3%  | 99,3%  | 98,7%  | 99,3%  | 98,7%  | 99,3%  | 99,3%  |

Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos

## **ANEXO X**

# **INDICADORES DE GESTIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

## EXPLOTACIÓN DE DATOS 2024 DEL SISTEMA DE CITA PREVIA EN LA RED OIAC DE LA CAM

### DATOS CITA PREVIA MAÑANAS RED OIAC 2024

| ENE 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 9.026   | 7.667       | 315        | 5.261  | 2.406  | 1.044      | 644    | 400    |
| PROMEDIO                 | 410     | 349         | 14         | 239    | 109    | 47         | 29     | 18     |
| MÁXIMO                   | 594     | 446         | 35         | 320    | 161    | 113        | 70     | 43     |
| MÍNIMO                   | 228     | 183         | 6          | 111    | 72     | 30         | 20     | 4      |

| FEB 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 7.408   | 6.469       | 236        | 4.483  | 1.986  | 703        | 429    | 274    |
| PROMEDIO                 | 353     | 308         | 11         | 213    | 95     | 33         | 20     | 13     |
| MÁXIMO                   | 439     | 394         | 24         | 287    | 130    | 46         | 28     | 21     |
| MÍNIMO                   | 247     | 213         | 4          | 132    | 63     | 24         | 14     | 9      |

| MAR 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 6.482   | 5.606       | 224        | 3.705  | 1.901  | 652        | 390    | 262    |
| PROMEDIO                 | 341     | 295         | 12         | 195    | 100    | 34         | 21     | 14     |
| MÁXIMO                   | 437     | 382         | 19         | 260    | 122    | 48         | 32     | 20     |
| MÍNIMO                   | 275     | 226         | 5          | 128    | 76     | 21         | 13     | 7      |

| ABR 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 9.164   | 7.964       | 294        | 5.361  | 2.603  | 906        | 567    | 339    |
| PROMEDIO                 | 436     | 379         | 14         | 255    | 124    | 43         | 27     | 16     |
| MÁXIMO                   | 585     | 513         | 22         | 375    | 192    | 68         | 44     | 26     |
| MÍNIMO                   | 334     | 294         | 3          | 186    | 80     | 20         | 13     | 7      |

| MAY 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 8.774   | 7.530       | 307        | 4.929  | 2.601  | 937        | 479    | 458    |
| PROMEDIO                 | 399     | 342         | 14         | 224    | 118    | 43         | 22     | 21     |
| MÁXIMO                   | 521     | 420         | 27         | 291    | 160    | 88         | 53     | 38     |
| MÍNIMO                   | 227     | 193         | 5          | 138    | 55     | 26         | 6      | 11     |

| JUN 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 7.955   | 6.874       | 261        | 4.879  | 1.995  | 820        | 513    | 307    |
| PROMEDIO                 | 419     | 362         | 14         | 257    | 105    | 43         | 27     | 16     |
| MÁXIMO                   | 513     | 446         | 31         | 333    | 173    | 92         | 36     | 63     |
| MÍNIMO                   | 326     | 271         | 8          | 167    | 69     | 25         | 16     | 3      |

| JUL 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 8.868   | 7.452       | 328        | 5.134  | 2.318  | 1.088      | 613    | 475    |
| PROMEDIO                 | 386     | 324         | 14         | 223    | 101    | 47         | 27     | 21     |
| MÁXIMO                   | 451     | 388         | 21         | 272    | 127    | 62         | 42     | 35     |
| MÍNIMO                   | 307     | 257         | 6          | 170    | 83     | 33         | 19     | 10     |

| AGO 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 7.235   | 6.229       | 296        | 4.123  | 2.106  | 710        | 429    | 281    |
| PROMEDIO                 | 345     | 297         | 14         | 196    | 100    | 34         | 20     | 13     |
| MÁXIMO                   | 424     | 368         | 31         | 250    | 126    | 50         | 34     | 26     |
| MÍNIMO                   | 242     | 211         | 5          | 144    | 67     | 17         | 12     | 4      |

| SEP 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 9.502   | 7.850       | 373        | 4.865  | 2.985  | 1.279      | 553    | 726    |
| PROMEDIO                 | 475     | 393         | 19         | 243    | 149    | 64         | 28     | 36     |
| MÁXIMO                   | 633     | 494         | 33         | 311    | 202    | 128        | 70     | 70     |

|               |            |            |          |            |           |           |           |           |
|---------------|------------|------------|----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>MÍNIMO</b> | <b>333</b> | <b>265</b> | <b>4</b> | <b>174</b> | <b>84</b> | <b>30</b> | <b>13</b> | <b>15</b> |
|---------------|------------|------------|----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|

| OCT 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES      | FINALIZADAS  | CANCELADAS | TIPO 1       | TIPO 2       | NO ASISTEN   | TIPO 1     | TIPO 2     |
|--------------------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|
| <b>TOTAL</b>             | <b>8.900</b> | <b>7.476</b> | <b>360</b> | <b>4.381</b> | <b>3.095</b> | <b>1.064</b> | <b>471</b> | <b>593</b> |
| <b>PROMEDIO</b>          | <b>387</b>   | <b>325</b>   | <b>16</b>  | <b>190</b>   | <b>135</b>   | <b>46</b>    | <b>20</b>  | <b>26</b>  |
| <b>MÁXIMO</b>            | <b>565</b>   | <b>454</b>   | <b>37</b>  | <b>246</b>   | <b>230</b>   | <b>89</b>    | <b>51</b>  | <b>66</b>  |
| <b>MÍNIMO</b>            | <b>254</b>   | <b>238</b>   | <b>4</b>   | <b>137</b>   | <b>84</b>    | <b>9</b>     | <b>7</b>   | <b>2</b>   |

| NOV 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES      | FINALIZADAS  | CANCELADAS | TIPO 1       | TIPO 2       | NO ASISTEN | TIPO 1     | TIPO 2     |
|--------------------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|
| <b>TOTAL</b>             | <b>6.829</b> | <b>5.922</b> | <b>221</b> | <b>3.672</b> | <b>2.250</b> | <b>686</b> | <b>364</b> | <b>322</b> |
| <b>PROMEDIO</b>          | <b>341</b>   | <b>296</b>   | <b>11</b>  | <b>184</b>   | <b>113</b>   | <b>34</b>  | <b>18</b>  | <b>16</b>  |
| <b>MÁXIMO</b>            | <b>427</b>   | <b>375</b>   | <b>21</b>  | <b>240</b>   | <b>145</b>   | <b>54</b>  | <b>31</b>  | <b>28</b>  |
| <b>MÍNIMO</b>            | <b>300</b>   | <b>253</b>   | <b>6</b>   | <b>139</b>   | <b>90</b>    | <b>19</b>  | <b>8</b>   | <b>5</b>   |

| DIC 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES      | FINALIZADAS  | CANCELADAS | TIPO 1       | TIPO 2       | NO ASISTEN | TIPO 1     | TIPO 2     |
|--------------------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|
| <b>TOTAL</b>             | <b>6.108</b> | <b>5.354</b> | <b>195</b> | <b>3.335</b> | <b>2.019</b> | <b>559</b> | <b>309</b> | <b>250</b> |
| <b>PROMEDIO</b>          | <b>321</b>   | <b>282</b>   | <b>10</b>  | <b>176</b>   | <b>106</b>   | <b>29</b>  | <b>16</b>  | <b>13</b>  |
| <b>MÁXIMO</b>            | <b>472</b>   | <b>395</b>   | <b>29</b>  | <b>255</b>   | <b>151</b>   | <b>48</b>  | <b>29</b>  | <b>22</b>  |
| <b>MÍNIMO</b>            | <b>110</b>   | <b>101</b>   | <b>4</b>   | <b>51</b>    | <b>50</b>    | <b>5</b>   | <b>5</b>   | <b>0</b>   |

| TOTALES LUNES A VIERNES | TOTALES       | FINALIZADAS   | CANCELADAS   | TIPO 1        | TIPO 2        | NO ASISTEN    | TIPO 1       | TIPO 2       |
|-------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| <b>TOTAL</b>            | <b>96.251</b> | <b>82.393</b> | <b>3.410</b> | <b>54.128</b> | <b>28.265</b> | <b>10.448</b> | <b>5.761</b> | <b>4.687</b> |
| <b>PROMEDIO MENSUAL</b> | <b>8.021</b>  | <b>6.866</b>  | <b>284</b>   | <b>4.511</b>  | <b>2.355</b>  | <b>871</b>    | <b>480</b>   | <b>391</b>   |
| <b>MÁXIMO MENSUAL</b>   | <b>9.502</b>  | <b>7.964</b>  | <b>373</b>   | <b>5.361</b>  | <b>3.095</b>  | <b>1.279</b>  | <b>644</b>   | <b>726</b>   |
| <b>MÍNIMO MENSUAL</b>   | <b>6.108</b>  | <b>5.354</b>  | <b>195</b>   | <b>3.335</b>  | <b>1.901</b>  | <b>559</b>    | <b>309</b>   | <b>250</b>   |
| <b>PROMEDIO DIARIO</b>  | <b>384</b>    | <b>329</b>    | <b>14</b>    | <b>216</b>    | <b>113</b>    | <b>42</b>     | <b>23</b>    | <b>19</b>    |
| <b>MÁXIMO DIARIO</b>    | <b>633</b>    | <b>513</b>    | <b>37</b>    | <b>375</b>    | <b>230</b>    | <b>128</b>    | <b>70</b>    | <b>70</b>    |
| <b>MÍNIMO DIARIO</b>    | <b>110</b>    | <b>101</b>    | <b>3</b>     | <b>51</b>     | <b>50</b>     | <b>5</b>      | <b>5</b>     | <b>0</b>     |

## DATOS CITA PREVIA SÁBADOS RED OIAC 2024

| ENERO 2024 SÁBADOS (3) | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                  | 117     | 87          | 5          | 49     | 38     | 25         | 10     | 15     |
| PROMEDIO               | 39      | 29          | 2          | 16     | 13     | 8          | 3      | 5      |
| MÁXIMO                 | 42      | 32          | 3          | 21     | 16     | 10         | 6      | 9      |
| MÍNIMO                 | 33      | 26          | 0          | 13     | 11     | 5          | 1      | 2      |

| FEBRERO 2024 SÁBADOS (4) | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 91      | 74          | 1          | 48     | 26     | 16         | 8      | 8      |
| PROMEDIO                 | 23      | 19          | 0          | 12     | 7      | 4          | 2      | 2      |
| MÁXIMO                   | 27      | 21          | 1          | 13     | 8      | 6          | 3      | 4      |
| MÍNIMO                   | 20      | 15          | 0          | 10     | 3      | 2          | 1      | 0      |

| MARZO 2024 SÁBADOS (5) | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                  | 164     | 115         | 10         | 67     | 48     | 39         | 24     | 15     |
| PROMEDIO               | 33      | 23          | 2          | 13     | 10     | 8          | 5      | 3      |
| MÁXIMO                 | 42      | 30          | 4          | 18     | 16     | 13         | 8      | 8      |
| MÍNIMO                 | 22      | 19          | 0          | 9      | 2      | 2          | 2      | 0      |

| ABRIL 2024 SÁBADOS (4) | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                  | 160     | 112         | 6          | 61     | 51     | 42         | 17     | 25     |
| PROMEDIO               | 40      | 28          | 2          | 15     | 13     | 11         | 4      | 6      |
| MÁXIMO                 | 49      | 34          | 2          | 25     | 18     | 15         | 6      | 9      |
| MÍNIMO                 | 34      | 20          | 1          | 7      | 8      | 5          | 2      | 3      |

| MAYO 2024 SÁBADOS (4) | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|-----------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
|-----------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|

|                 |            |           |           |           |           |           |           |           |
|-----------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>TOTAL</b>    | <b>142</b> | <b>94</b> | <b>13</b> | <b>50</b> | <b>44</b> | <b>35</b> | <b>16</b> | <b>19</b> |
| <b>PROMEDIO</b> | <b>36</b>  | <b>24</b> | <b>3</b>  | <b>13</b> | <b>11</b> | <b>9</b>  | <b>4</b>  | <b>5</b>  |
| <b>MÁXIMO</b>   | <b>46</b>  | <b>28</b> | <b>9</b>  | <b>13</b> | <b>16</b> | <b>14</b> | <b>8</b>  | <b>6</b>  |
| <b>MÍNIMO</b>   | <b>28</b>  | <b>21</b> | <b>0</b>  | <b>12</b> | <b>8</b>  | <b>5</b>  | <b>1</b>  | <b>4</b>  |

|                               |                |                    |                   |               |               |                   |               |               |
|-------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| <b>JUNIO 2024 SÁBADOS (5)</b> | <b>TOTALES</b> | <b>FINALIZADAS</b> | <b>CANCELADAS</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> | <b>NO ASISTEN</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>157</b>     | <b>114</b>         | <b>14</b>         | <b>73</b>     | <b>41</b>     | <b>29</b>         | <b>11</b>     | <b>18</b>     |
| <b>PROMEDIO</b>               | <b>31</b>      | <b>23</b>          | <b>3</b>          | <b>15</b>     | <b>8</b>      | <b>6</b>          | <b>2</b>      | <b>4</b>      |
| <b>MÁXIMO</b>                 | <b>48</b>      | <b>37</b>          | <b>4</b>          | <b>22</b>     | <b>15</b>     | <b>8</b>          | <b>4</b>      | <b>5</b>      |
| <b>MÍNIMO</b>                 | <b>20</b>      | <b>14</b>          | <b>1</b>          | <b>7</b>      | <b>5</b>      | <b>4</b>          | <b>0</b>      | <b>1</b>      |

|                               |                |                    |                   |               |               |                   |               |               |
|-------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| <b>JULIO 2024 SÁBADOS (4)</b> | <b>TOTALES</b> | <b>FINALIZADAS</b> | <b>CANCELADAS</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> | <b>NO ASISTEN</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>201</b>     | <b>136</b>         | <b>8</b>          | <b>90</b>     | <b>46</b>     | <b>57</b>         | <b>30</b>     | <b>27</b>     |
| <b>PROMEDIO</b>               | <b>50</b>      | <b>34</b>          | <b>2</b>          | <b>23</b>     | <b>12</b>     | <b>14</b>         | <b>8</b>      | <b>7</b>      |
| <b>MÁXIMO</b>                 | <b>58</b>      | <b>42</b>          | <b>3</b>          | <b>32</b>     | <b>14</b>     | <b>18</b>         | <b>12</b>     | <b>9</b>      |
| <b>MÍNIMO</b>                 | <b>41</b>      | <b>28</b>          | <b>0</b>          | <b>17</b>     | <b>10</b>     | <b>10</b>         | <b>4</b>      | <b>6</b>      |

|                                |                |                    |                   |               |               |                   |               |               |
|--------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| <b>AGOSTO 2024 SÁBADOS (5)</b> | <b>TOTALES</b> | <b>FINALIZADAS</b> | <b>CANCELADAS</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> | <b>NO ASISTEN</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>217</b>     | <b>165</b>         | <b>12</b>         | <b>101</b>    | <b>64</b>     | <b>40</b>         | <b>20</b>     | <b>20</b>     |
| <b>PROMEDIO</b>                | <b>43</b>      | <b>33</b>          | <b>2</b>          | <b>20</b>     | <b>13</b>     | <b>8</b>          | <b>4</b>      | <b>4</b>      |
| <b>MÁXIMO</b>                  | <b>52</b>      | <b>44</b>          | <b>6</b>          | <b>27</b>     | <b>17</b>     | <b>11</b>         | <b>6</b>      | <b>5</b>      |
| <b>MÍNIMO</b>                  | <b>30</b>      | <b>23</b>          | <b>1</b>          | <b>12</b>     | <b>8</b>      | <b>6</b>          | <b>2</b>      | <b>2</b>      |

|                                    |                |                    |                   |               |               |                   |               |               |
|------------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| <b>SEPTIEMBRE 2024 SÁBADOS (4)</b> | <b>TOTALES</b> | <b>FINALIZADAS</b> | <b>CANCELADAS</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> | <b>NO ASISTEN</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>202</b>     | <b>126</b>         | <b>16</b>         | <b>55</b>     | <b>71</b>     | <b>60</b>         | <b>37</b>     | <b>23</b>     |
| <b>PROMEDIO</b>                    | <b>51</b>      | <b>32</b>          | <b>4</b>          | <b>14</b>     | <b>18</b>     | <b>15</b>         | <b>9</b>      | <b>6</b>      |
| <b>MÁXIMO</b>                      | <b>59</b>      | <b>36</b>          | <b>5</b>          | <b>19</b>     | <b>27</b>     | <b>18</b>         | <b>12</b>     | <b>7</b>      |
| <b>MÍNIMO</b>                      | <b>35</b>      | <b>21</b>          | <b>1</b>          | <b>6</b>      | <b>10</b>     | <b>11</b>         | <b>4</b>      | <b>4</b>      |

| OCTUBRE 2024 SÁBADOS (3) | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 106     | 67          | 6          | 31     | 36     | 33         | 13     | 20     |
| PROMEDIO                 | 35      | 22          | 2          | 10     | 12     | 11         | 4      | 7      |
| MÁXIMO                   | 61      | 43          | 2          | 17     | 26     | 16         | 6      | 12     |
| MÍNIMO                   | 13      | 5           | 2          | 3      | 2      | 6          | 3      | 3      |

| NOVIEMBRE 2024 SÁBADOS (5) | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|----------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                      | 142     | 100         | 10         | 57     | 43     | 32         | 15     | 17     |
| PROMEDIO                   | 36      | 25          | 3          | 14     | 11     | 8          | 4      | 4      |
| MÁXIMO                     | 48      | 33          | 7          | 16     | 21     | 10         | 6      | 6      |
| MÍNIMO                     | 25      | 19          | 1          | 12     | 4      | 5          | 2      | 3      |

| DICEMBRE 2024 SÁBADOS (4) | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|---------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                     | 129     | 101         | 8          | 55     | 46     | 20         | 6      | 14     |
| PROMEDIO                  | 32      | 25          | 2          | 14     | 12     | 5          | 2      | 4      |
| MÁXIMO                    | 54      | 39          | 4          | 21     | 18     | 11         | 2      | 9      |
| MÍNIMO                    | 14      | 11          | 0          | 6      | 5      | 1          | 0      | 1      |

| SÁBADOS 2024     | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL            | 1.828   | 1.291       | 109        | 737    | 554    | 428        | 207    | 221    |
| PROMEDIO MENSUAL | 152     | 108         | 9          | 61     | 46     | 36         | 17     | 18     |
| MÁXIMO MENSUAL   | 217     | 165         | 16         | 101    | 71     | 60         | 37     | 27     |
| MÍNIMO MENSUAL   | 91      | 67          | 1          | 31     | 26     | 16         | 6      | 8      |
| PROMEDIO DIARIO  | 37      | 26          | 2          | 15     | 12     | 9          | 4      | 5      |
| MÁXIMO DIARIO    | 61      | 44          | 9          | 32     | 27     | 18         | 12     | 12     |
| MÍNIMO DIARIO    | 13      | 5           | 0          | 3      | 2      | 1          | 0      | 0      |

## DATOS CITA PREVIA TARDES 2024

| ENE 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.354   | 1.042       | 54         | 689    | 353    | 258        | 138    | 120    |
| PROMEDIO                 | 62      | 47          | 2          | 31     | 16     | 12         | 6      | 5      |
| MÁXIMO                   | 77      | 63          | 6          | 43     | 22     | 20         | 11     | 11     |
| MÍNIMO                   | 46      | 29          | 1          | 17     | 9      | 3          | 0      | 0      |

| FEB 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.270   | 984         | 54         | 612    | 372    | 232        | 125    | 107    |
| PROMEDIO                 | 60      | 47          | 3          | 29     | 18     | 11         | 6      | 5      |
| MÁXIMO                   | 89      | 70          | 6          | 53     | 26     | 18         | 10     | 10     |
| MÍNIMO                   | 38      | 29          | 0          | 17     | 7      | 2          | 2      | 0      |

| MAR 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.120   | 859         | 50         | 507    | 352    | 211        | 113    | 98     |
| PROMEDIO                 | 59      | 45          | 3          | 27     | 19     | 11         | 6      | 5      |
| MÁXIMO                   | 81      | 63          | 5          | 43     | 27     | 19         | 11     | 11     |
| MÍNIMO                   | 41      | 25          | 0          | 16     | 8      | 4          | 0      | 1      |

| ABR 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.467   | 1.115       | 78         | 694    | 421    | 274        | 148    | 126    |
| PROMEDIO                 | 70      | 53          | 4          | 33     | 20     | 13         | 7      | 6      |
| MÁXIMO                   | 95      | 78          | 11         | 55     | 30     | 20         | 12     | 12     |
| MÍNIMO                   | 51      | 38          | 0          | 22     | 12     | 8          | 2      | 4      |

| MAY 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.431   | 1.108       | 71         | 675    | 433    | 252        | 122    | 130    |
| PROMEDIO                 | 72      | 55          | 4          | 34     | 22     | 13         | 6      | 7      |
| MÁXIMO                   | 90      | 75          | 8          | 50     | 27     | 21         | 14     | 10     |
| MÍNIMO                   | 28      | 23          | 0          | 12     | 11     | 5          | 1      | 4      |

| JUN 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.318   | 1.023       | 64         | 679    | 344    | 231        | 122    | 109    |
| PROMEDIO                 | 69      | 54          | 3          | 36     | 18     | 12         | 6      | 6      |
| MÁXIMO                   | 95      | 76          | 6          | 55     | 24     | 18         | 13     | 12     |
| MÍNIMO                   | 53      | 43          | 1          | 21     | 14     | 7          | 1      | 3      |

| SEP 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 615     | 456         | 28         | 285    | 171    | 131        | 68     | 63     |
| PROMEDIO                 | 77      | 57          | 4          | 36     | 21     | 16         | 9      | 8      |
| MÁXIMO                   | 97      | 74          | 6          | 56     | 26     | 23         | 15     | 12     |
| MÍNIMO                   | 66      | 48          | 1          | 24     | 18     | 10         | 5      | 4      |

| OCT 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.401   | 1.048       | 72         | 633    | 415    | 281        | 118    | 163    |
| PROMEDIO                 | 61      | 46          | 3          | 28     | 18     | 12         | 5      | 7      |
| MÁXIMO                   | 76      | 55          | 5          | 40     | 24     | 21         | 9      | 16     |
| MÍNIMO                   | 35      | 28          | 0          | 14     | 8      | 3          | 1      | 0      |

| NOV 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.222   | 942         | 62         | 559    | 383    | 218        | 103    | 115    |
| PROMEDIO                 | 68      | 52          | 3          | 31     | 21     | 12         | 6      | 6      |
| MÁXIMO                   | 85      | 71          | 6          | 44     | 27     | 17         | 11     | 10     |

|               |           |           |          |           |           |          |          |          |
|---------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|
| <b>MÍNIMO</b> | <b>49</b> | <b>27</b> | <b>0</b> | <b>17</b> | <b>10</b> | <b>8</b> | <b>2</b> | <b>3</b> |
|---------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|

| DIC 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES      | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1     | TIPO 2     | NO ASISTEN | TIPO 1    | TIPO 2     |
|--------------------------|--------------|-------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| <b>TOTAL</b>             | <b>1.027</b> | <b>779</b>  | <b>56</b>  | <b>472</b> | <b>307</b> | <b>192</b> | <b>84</b> | <b>108</b> |
| <b>PROMEDIO</b>          | <b>60</b>    | <b>46</b>   | <b>3</b>   | <b>28</b>  | <b>18</b>  | <b>11</b>  | <b>5</b>  | <b>6</b>   |
| <b>MÁXIMO</b>            | <b>82</b>    | <b>68</b>   | <b>7</b>   | <b>41</b>  | <b>28</b>  | <b>22</b>  | <b>8</b>  | <b>17</b>  |
| <b>MÍNIMO</b>            | <b>35</b>    | <b>26</b>   | <b>0</b>   | <b>13</b>  | <b>8</b>   | <b>3</b>   | <b>1</b>  | <b>1</b>   |

| TARDES 2024             | TOTALES       | FINALIZADAS  | CANCELADAS | TIPO 1       | TIPO 2       | NO ASISTEN   | TIPO 1       | TIPO 2       |
|-------------------------|---------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>TOTAL</b>            | <b>12.225</b> | <b>9.356</b> | <b>589</b> | <b>5.805</b> | <b>3.551</b> | <b>2.280</b> | <b>1.141</b> | <b>1.139</b> |
| <b>PROMEDIO MENSUAL</b> | <b>1.223</b>  | <b>936</b>   | <b>59</b>  | <b>581</b>   | <b>355</b>   | <b>228</b>   | <b>114</b>   | <b>114</b>   |
| <b>MÁXIMO MENSUAL</b>   | <b>1.467</b>  | <b>1.115</b> | <b>78</b>  | <b>694</b>   | <b>433</b>   | <b>281</b>   | <b>148</b>   | <b>163</b>   |
| <b>MÍNIMO MENSUAL</b>   | <b>615</b>    | <b>456</b>   | <b>28</b>  | <b>285</b>   | <b>171</b>   | <b>131</b>   | <b>68</b>    | <b>63</b>    |
| <b>PROMEDIO DIARIO</b>  | <b>66</b>     | <b>50</b>    | <b>3</b>   | <b>31</b>    | <b>19</b>    | <b>12</b>    | <b>6</b>     | <b>6</b>     |
| <b>MÁXIMO DIARIO</b>    | <b>97</b>     | <b>78</b>    | <b>11</b>  | <b>56</b>    | <b>30</b>    | <b>23</b>    | <b>15</b>    | <b>17</b>    |
| <b>MÍNIMO DIARIO</b>    | <b>28</b>     | <b>23</b>    | <b>0</b>   | <b>12</b>    | <b>7</b>     | <b>2</b>     | <b>0</b>     | <b>0</b>     |

Desde el 1 de julio hasta el 16 de septiembre de cada ejercicio no se presta el servicio de tarde en la Red OIAC.

A continuación, desglosamos por OIAC:

## DATOS CITA PREVIA MAÑANAS CENTRO 2024

| ENE 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 4.181   | 3.587       | 133        | 2.572  | 1.015  | 461        | 291    | 170    |
| PROMEDIO                 | 190     | 163         | 6          | 117    | 46     | 21         | 13     | 8      |
| MÁXIMO                   | 238     | 198         | 14         | 158    | 60     | 33         | 21     | 12     |
| MÍNIMO                   | 124     | 100         | 1          | 66     | 34     | 12         | 6      | 1      |

| FEB 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 3.156   | 2.778       | 98         | 1.896  | 882    | 280        | 173    | 107    |
| PROMEDIO                 | 150     | 132         | 5          | 90     | 42     | 13         | 8      | 5      |
| MÁXIMO                   | 191     | 171         | 8          | 126    | 57     | 21         | 15     | 9      |
| MÍNIMO                   | 91      | 80          | 1          | 50     | 30     | 7          | 4      | 1      |

| MAR 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 2.576   | 2.227       | 92         | 1.494  | 733    | 257        | 162    | 95     |
| PROMEDIO                 | 136     | 117         | 5          | 79     | 39     | 14         | 9      | 5      |
| MÁXIMO                   | 173     | 152         | 10         | 107    | 58     | 20         | 14     | 9      |
| MÍNIMO                   | 108     | 86          | 1          | 55     | 27     | 8          | 4      | 3      |

| ABR 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 3.596   | 3.230       | 107        | 2.198  | 1.032  | 259        | 164    | 95     |
| PROMEDIO                 | 171     | 154         | 5          | 105    | 49     | 12         | 8      | 5      |
| MÁXIMO                   | 234     | 211         | 14         | 152    | 60     | 23         | 15     | 8      |
| MÍNIMO                   | 133     | 119         | 1          | 65     | 29     | 7          | 3      | 0      |

| MAY 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 3.746   | 3.315       | 116        | 2.191  | 1.124  | 315        | 177    | 138    |
| PROMEDIO                 | 170     | 151         | 5          | 100    | 51     | 14         | 8      | 6      |
| MÁXIMO                   | 227     | 193         | 13         | 138    | 63     | 29         | 18     | 15     |
| MÍNIMO                   | 134     | 117         | 2          | 72     | 41     | 6          | 0      | 1      |

| JUN 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 3.165   | 2.755       | 103        | 1.934  | 821    | 307        | 204    | 103    |
| PROMEDIO                 | 167     | 145         | 5          | 102    | 43     | 16         | 11     | 5      |
| MÁXIMO                   | 214     | 194         | 10         | 140    | 57     | 28         | 16     | 13     |
| MÍNIMO                   | 104     | 83          | 2          | 50     | 26     | 8          | 4      | 0      |

| JUL 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 4.267   | 3.549       | 142        | 2.440  | 1.109  | 576        | 328    | 248    |
| PROMEDIO                 | 186     | 154         | 6          | 106    | 48     | 25         | 14     | 11     |
| MÁXIMO                   | 214     | 196         | 10         | 134    | 63     | 41         | 25     | 18     |
| MÍNIMO                   | 154     | 119         | 1          | 77     | 38     | 8          | 5      | 3      |

| AGO 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 3.264   | 2.816       | 158        | 1.780  | 1.036  | 290        | 192    | 98     |
| PROMEDIO                 | 155     | 134         | 8          | 85     | 49     | 14         | 9      | 5      |
| MÁXIMO                   | 202     | 179         | 18         | 120    | 65     | 21         | 14     | 9      |
| MÍNIMO                   | 109     | 92          | 3          | 58     | 34     | 5          | 4      | 1      |

| SEP 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 3.772   | 3.290       | 121        | 2.167  | 1.123  | 361        | 180    | 181    |
| PROMEDIO                 | 189     | 165         | 6          | 108    | 56     | 18         | 9      | 9      |
| MÁXIMO                   | 221     | 203         | 11         | 142    | 69     | 65         | 44     | 21     |

|        |     |     |   |    |    |   |   |   |
|--------|-----|-----|---|----|----|---|---|---|
| MÍNIMO | 147 | 126 | 1 | 76 | 42 | 9 | 1 | 2 |
|--------|-----|-----|---|----|----|---|---|---|

| OCT 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 3.500   | 3.007       | 131        | 1.860  | 1.147  | 362        | 199    | 163    |
| PROMEDIO                 | 152     | 131         | 6          | 81     | 50     | 16         | 9      | 7      |
| MÁXIMO                   | 208     | 185         | 13         | 116    | 69     | 62         | 38     | 24     |
| MÍNIMO                   | 106     | 84          | 1          | 40     | 28     | 5          | 2      | 0      |

| NOV 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 2.980   | 2.668       | 98         | 1.643  | 1.025  | 214        | 113    | 101    |
| PROMEDIO                 | 149     | 133         | 5          | 82     | 51     | 11         | 6      | 5      |
| MÁXIMO                   | 194     | 173         | 13         | 118    | 60     | 16         | 12     | 9      |
| MÍNIMO                   | 111     | 102         | 2          | 60     | 35     | 6          | 1      | 1      |

| DIC 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 2.509   | 2.257       | 71         | 1.362  | 895    | 181        | 109    | 72     |
| PROMEDIO                 | 132     | 119         | 4          | 72     | 47     | 10         | 6      | 4      |
| MÁXIMO                   | 178     | 145         | 10         | 95     | 60     | 23         | 11     | 12     |
| MÍNIMO                   | 96      | 80          | 1          | 44     | 36     | 5          | 3      | 0      |

| TOTALES LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|-------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                   | 40.712  | 35.479      | 1.370      | 23.537 | 11.942 | 3.863      | 2.292  | 1.571  |
| PROMEDIO MENSUAL        | 3.393   | 2.957       | 114        | 1.961  | 995    | 322        | 191    | 131    |
| MÁXIMO MENSUAL          | 4.267   | 3.587       | 158        | 2.572  | 1.147  | 576        | 328    | 248    |
| MÍNIMO MENSUAL          | 2.509   | 2.227       | 71         | 1.362  | 733    | 181        | 109    | 72     |
| PROMEDIO DIARIO         | 162     | 142         | 6          | 94     | 48     | 15         | 9      | 6      |
| MÁXIMO DIARIO           | 238     | 211         | 18         | 158    | 69     | 65         | 44     | 24     |
| MÍNIMO DIARIO           | 91      | 80          | 1          | 40     | 26     | 5          | 0      | 0      |

## DATOS CITA PREVIA MAÑANAS INDUSTRIAL 2024

| ENE 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.987   | 1.726       | 67         | 1.123  | 603    | 194        | 121    | 73     |
| PROMEDIO                 | 90      | 78          | 3          | 51     | 27     | 9          | 6      | 3      |
| MÁXIMO                   | 124     | 112         | 8          | 75     | 42     | 14         | 11     | 7      |
| MÍNIMO                   | 64      | 49          | 0          | 23     | 14     | 4          | 2      | 1      |

| FEB 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.383   | 1.240       | 33         | 817    | 423    | 110        | 62     | 48     |
| PROMEDIO                 | 66      | 59          | 2          | 39     | 20     | 5          | 3      | 2      |
| MÁXIMO                   | 92      | 81          | 5          | 56     | 25     | 8          | 6      | 5      |
| MÍNIMO                   | 44      | 41          | 0          | 25     | 14     | 2          | 0      | 0      |

| MAR 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.322   | 1.176       | 35         | 727    | 449    | 111        | 58     | 53     |
| PROMEDIO                 | 70      | 62          | 2          | 38     | 24     | 6          | 3      | 3      |
| MÁXIMO                   | 88      | 80          | 6          | 54     | 32     | 11         | 6      | 7      |
| MÍNIMO                   | 41      | 38          | 0          | 23     | 15     | 0          | 0      | 0      |

| ABR 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.843   | 1.602       | 50         | 1.021  | 581    | 191        | 118    | 73     |
| PROMEDIO                 | 88      | 76          | 2          | 49     | 28     | 9          | 6      | 3      |
| MÁXIMO                   | 118     | 99          | 7          | 74     | 49     | 18         | 14     | 7      |
| MÍNIMO                   | 61      | 56          | 0          | 33     | 18     | 4          | 2      | 0      |

| MAY 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.646   | 1.392       | 61         | 922    | 470    | 193        | 87     | 106    |

|                 |            |           |          |           |           |           |          |           |
|-----------------|------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| <b>PROMEDIO</b> | <b>75</b>  | <b>63</b> | <b>3</b> | <b>42</b> | <b>21</b> | <b>9</b>  | <b>4</b> | <b>5</b>  |
| <b>MÁXIMO</b>   | <b>116</b> | <b>98</b> | <b>7</b> | <b>66</b> | <b>32</b> | <b>30</b> | <b>8</b> | <b>24</b> |
| <b>MÍNIMO</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  |

|                                 |                |                    |                   |               |               |                   |               |               |
|---------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| <b>JUN 2024 LUNES A VIERNES</b> | <b>TOTALES</b> | <b>FINALIZADAS</b> | <b>CANCELADAS</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> | <b>NO ASISTEN</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>1.524</b>   | <b>1.354</b>       | <b>44</b>         | <b>906</b>    | <b>448</b>    | <b>126</b>        | <b>73</b>     | <b>53</b>     |
| <b>PROMEDIO</b>                 | <b>80</b>      | <b>71</b>          | <b>2</b>          | <b>48</b>     | <b>24</b>     | <b>7</b>          | <b>4</b>      | <b>3</b>      |
| <b>MÁXIMO</b>                   | <b>108</b>     | <b>96</b>          | <b>6</b>          | <b>66</b>     | <b>42</b>     | <b>17</b>         | <b>8</b>      | <b>16</b>     |
| <b>MÍNIMO</b>                   | <b>57</b>      | <b>51</b>          | <b>0</b>          | <b>31</b>     | <b>11</b>     | <b>1</b>          | <b>0</b>      | <b>0</b>      |

|                                 |                |                    |                   |               |               |                   |               |               |
|---------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| <b>JUL 2024 LUNES A VIERNES</b> | <b>TOTALES</b> | <b>FINALIZADAS</b> | <b>CANCELADAS</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> | <b>NO ASISTEN</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>1.583</b>   | <b>1.378</b>       | <b>50</b>         | <b>929</b>    | <b>449</b>    | <b>155</b>        | <b>79</b>     | <b>76</b>     |
| <b>PROMEDIO</b>                 | <b>69</b>      | <b>60</b>          | <b>2</b>          | <b>40</b>     | <b>20</b>     | <b>7</b>          | <b>3</b>      | <b>3</b>      |
| <b>MÁXIMO</b>                   | <b>87</b>      | <b>76</b>          | <b>7</b>          | <b>53</b>     | <b>32</b>     | <b>10</b>         | <b>8</b>      | <b>6</b>      |
| <b>MÍNIMO</b>                   | <b>48</b>      | <b>38</b>          | <b>0</b>          | <b>23</b>     | <b>11</b>     | <b>2</b>          | <b>0</b>      | <b>0</b>      |

|                                 |                |                    |                   |               |               |                   |               |               |
|---------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| <b>AGO 2024 LUNES A VIERNES</b> | <b>TOTALES</b> | <b>FINALIZADAS</b> | <b>CANCELADAS</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> | <b>NO ASISTEN</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>1.319</b>   | <b>1.151</b>       | <b>51</b>         | <b>791</b>    | <b>360</b>    | <b>117</b>        | <b>65</b>     | <b>52</b>     |
| <b>PROMEDIO</b>                 | <b>63</b>      | <b>55</b>          | <b>2</b>          | <b>38</b>     | <b>17</b>     | <b>6</b>          | <b>3</b>      | <b>2</b>      |
| <b>MÁXIMO</b>                   | <b>88</b>      | <b>76</b>          | <b>8</b>          | <b>58</b>     | <b>30</b>     | <b>13</b>         | <b>10</b>     | <b>7</b>      |
| <b>MÍNIMO</b>                   | <b>31</b>      | <b>25</b>          | <b>0</b>          | <b>18</b>     | <b>7</b>      | <b>1</b>          | <b>1</b>      | <b>0</b>      |

|                                 |                |                    |                   |               |               |                   |               |               |
|---------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| <b>SEP 2024 LUNES A VIERNES</b> | <b>TOTALES</b> | <b>FINALIZADAS</b> | <b>CANCELADAS</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> | <b>NO ASISTEN</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>1.905</b>   | <b>1.562</b>       | <b>71</b>         | <b>913</b>    | <b>649</b>    | <b>272</b>        | <b>88</b>     | <b>184</b>    |
| <b>PROMEDIO</b>                 | <b>95</b>      | <b>78</b>          | <b>4</b>          | <b>46</b>     | <b>32</b>     | <b>14</b>         | <b>4</b>      | <b>9</b>      |
| <b>MÁXIMO</b>                   | <b>147</b>     | <b>121</b>         | <b>9</b>          | <b>72</b>     | <b>50</b>     | <b>26</b>         | <b>8</b>      | <b>21</b>     |
| <b>MÍNIMO</b>                   | <b>43</b>      | <b>36</b>          | <b>0</b>          | <b>25</b>     | <b>11</b>     | <b>3</b>          | <b>1</b>      | <b>0</b>      |

| OCT 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.928   | 1.659       | 90         | 914    | 745    | 179        | 61     | 118    |
| PROMEDIO                 | 84      | 72          | 4          | 40     | 32     | 8          | 3      | 5      |
| MÁXIMO                   | 149     | 120         | 19         | 56     | 74     | 22         | 7      | 18     |
| MÍNIMO                   | 44      | 41          | 0          | 25     | 13     | 0          | 0      | 0      |

| NOV 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.220   | 1.082       | 37         | 699    | 383    | 101        | 61     | 40     |
| PROMEDIO                 | 61      | 54          | 2          | 35     | 19     | 5          | 3      | 2      |
| MÁXIMO                   | 84      | 76          | 4          | 50     | 30     | 20         | 12     | 8      |
| MÍNIMO                   | 44      | 35          | 0          | 20     | 11     | 1          | 0      | 0      |

| DIC 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.170   | 1.049       | 42         | 681    | 368    | 79         | 43     | 36     |
| PROMEDIO                 | 62      | 55          | 2          | 36     | 19     | 4          | 2      | 2      |
| MÁXIMO                   | 103     | 90          | 7          | 59     | 41     | 7          | 6      | 5      |
| MÍNIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

| TOTALES LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|-------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                   | 18.830  | 16.371      | 631        | 10.443 | 5.928  | 1.828      | 916    | 912    |
| PROMEDIO MENSUAL        | 1.569   | 1.364       | 53         | 870    | 494    | 152        | 76     | 76     |
| MÁXIMO MENSUAL          | 1.987   | 1.726       | 90         | 1.123  | 745    | 272        | 121    | 184    |
| MÍNIMO MENSUAL          | 1.170   | 1.049       | 33         | 681    | 360    | 79         | 43     | 36     |
| PROMEDIO DIARIO         | 75      | 65          | 3          | 42     | 24     | 7          | 4      | 4      |
| MÁXIMO DIARIO           | 149     | 121         | 19         | 75     | 74     | 30         | 14     | 24     |
| MÍNIMO DIARIO           | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

## DATOS CITA PREVIA MAÑANAS PALMERAS 2024

| ENE 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 64      | 15          | 28         | 5      | 10     | 21         | 13     | 8      |
| PROMEDIO                 | 3       | 1           | 1          | 0      | 0      | 1          | 1      | 0      |
| MÁXIMO                   | 44      | 13          | 15         | 5      | 8      | 21         | 13     | 8      |
| MÍNIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

| FEB 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 12      | 1           | 11         | 0      | 1      | 0          | 0      | 0      |
| PROMEDIO                 | 1       | 0           | 1          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| MÁXIMO                   | 12      | 1           | 11         | 0      | 1      | 0          | 0      | 0      |
| MÍNIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

| MAR 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| PROMEDIO                 | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| MÁXIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| MÍNIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

| ABR 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| PROMEDIO                 | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| MÁXIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| MÍNIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



| MAY 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| PROMEDIO                 | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| MÁXIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| MÍNIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

| JUN 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| PROMEDIO                 | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| MÁXIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| MÍNIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

| JUL 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| PROMEDIO                 | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| MÁXIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| MÍNIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

| AGO 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| PROMEDIO                 | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| MÁXIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| MÍNIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

| SEP 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 6       | 0           | 6          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| PROMEDIO                 | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| MÁXIMO                   | 6       | 0           | 6          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

|        |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| MÍNIMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|

| OCT 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| PROMEDIO                 | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| MÁXIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| MÍNIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

| NOV 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 207     | 174         | 9          | 73     | 101    | 24         | 10     | 14     |
| PROMEDIO                 | 10      | 9           | 0          | 4      | 5      | 1          | 1      | 1      |
| MÁXIMO                   | 29      | 25          | 2          | 15     | 16     | 7          | 3      | 5      |
| MÍNIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

| DIC 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 550     | 464         | 12         | 250    | 214    | 74         | 26     | 48     |
| PROMEDIO                 | 29      | 24          | 1          | 13     | 11     | 4          | 1      | 3      |
| MÁXIMO                   | 55      | 44          | 5          | 22     | 22     | 9          | 4      | 6      |
| MÍNIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

| TOTALES LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|-------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                   | 839     | 654         | 66         | 328    | 326    | 119        | 49     | 70     |
| PROMEDIO MENSUAL        | 70      | 55          | 6          | 27     | 27     | 10         | 4      | 6      |
| MÁXIMO MENSUAL          | 550     | 464         | 28         | 250    | 214    | 74         | 26     | 48     |
| MÍNIMO MENSUAL          | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |
| PROMEDIO DIARIO         | 4       | 3           | 0          | 1      | 1      | 1          | 0      | 0      |
| MÁXIMO DIARIO           | 55      | 44          | 15         | 22     | 22     | 21         | 13     | 8      |
| MÍNIMO DIARIO           | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

Como se indicó, la OIAC Palmeras permaneció cerrada los periodos en que aparece sin datos

## DATOS CITA PREVIA MAÑANAS REAL 2024

| ENE 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.251   | 1.023       | 36         | 693    | 330    | 192        | 113    | 79     |
| PROMEDIO                 | 96      | 79          | 3          | 53     | 25     | 15         | 9      | 6      |
| MÁXIMO                   | 146     | 121         | 8          | 92     | 42     | 48         | 31     | 17     |
| MÍNIMO                   | 60      | 43          | 0          | 27     | 12     | 6          | 2      | 1      |

| FEB 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.629   | 1.396       | 52         | 1.067  | 329    | 181        | 111    | 70     |
| PROMEDIO                 | 78      | 66          | 2          | 51     | 16     | 9          | 5      | 3      |
| MÁXIMO                   | 96      | 83          | 9          | 67     | 26     | 12         | 10     | 5      |
| MÍNIMO                   | 46      | 39          | 1          | 26     | 6      | 4          | 2      | 1      |

| MAR 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.380   | 1.164       | 39         | 817    | 347    | 177        | 112    | 65     |
| PROMEDIO                 | 73      | 61          | 2          | 43     | 18     | 9          | 6      | 3      |
| MÁXIMO                   | 94      | 80          | 5          | 57     | 24     | 17         | 11     | 6      |
| MÍNIMO                   | 57      | 43          | 0          | 26     | 10     | 4          | 2      | 0      |

| ABR 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.995   | 1.648       | 75         | 1.201  | 447    | 272        | 185    | 87     |
| PROMEDIO                 | 95      | 78          | 4          | 57     | 21     | 13         | 9      | 4      |
| MÁXIMO                   | 133     | 114         | 8          | 84     | 37     | 25         | 15     | 11     |
| MÍNIMO                   | 56      | 47          | 1          | 35     | 12     | 4          | 1      | 0      |
| MAY 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
| TOTAL                    | 1.911   | 1.567       | 60         | 1.046  | 521    | 284        | 147    | 137    |
| PROMEDIO                 | 87      | 71          | 3          | 48     | 24     | 13         | 7      | 6      |

|               |            |           |           |           |           |           |           |           |
|---------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>MÁXIMO</b> | <b>133</b> | <b>95</b> | <b>11</b> | <b>73</b> | <b>43</b> | <b>46</b> | <b>32</b> | <b>22</b> |
| <b>MÍNIMO</b> | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  |

| <b>JUN 2024 LUNES A VIERNES</b> | <b>TOTALES</b> | <b>FINALIZADAS</b> | <b>CANCELADAS</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> | <b>NO ASISTEN</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> |
|---------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| <b>TOTAL</b>                    | <b>1.664</b>   | <b>1.416</b>       | <b>48</b>         | <b>1.077</b>  | <b>339</b>    | <b>200</b>        | <b>133</b>    | <b>67</b>     |
| <b>PROMEDIO</b>                 | <b>88</b>      | <b>75</b>          | <b>3</b>          | <b>57</b>     | <b>18</b>     | <b>11</b>         | <b>7</b>      | <b>4</b>      |
| <b>MÁXIMO</b>                   | <b>115</b>     | <b>88</b>          | <b>8</b>          | <b>73</b>     | <b>41</b>     | <b>29</b>         | <b>15</b>     | <b>15</b>     |
| <b>MÍNIMO</b>                   | <b>70</b>      | <b>58</b>          | <b>0</b>          | <b>37</b>     | <b>9</b>      | <b>5</b>          | <b>3</b>      | <b>0</b>      |

| <b>JUL 2024 LUNES A VIERNES</b> | <b>TOTALES</b> | <b>FINALIZADAS</b> | <b>CANCELADAS</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> | <b>NO ASISTEN</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> |
|---------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| <b>TOTAL</b>                    | <b>1.675</b>   | <b>1.398</b>       | <b>65</b>         | <b>1.010</b>  | <b>388</b>    | <b>212</b>        | <b>131</b>    | <b>81</b>     |
| <b>PROMEDIO</b>                 | <b>73</b>      | <b>61</b>          | <b>3</b>          | <b>44</b>     | <b>17</b>     | <b>9</b>          | <b>6</b>      | <b>4</b>      |
| <b>MÁXIMO</b>                   | <b>99</b>      | <b>84</b>          | <b>7</b>          | <b>66</b>     | <b>26</b>     | <b>17</b>         | <b>14</b>     | <b>9</b>      |
| <b>MÍNIMO</b>                   | <b>48</b>      | <b>43</b>          | <b>0</b>          | <b>27</b>     | <b>12</b>     | <b>3</b>          | <b>1</b>      | <b>1</b>      |

| <b>AGO 2024 LUNES A VIERNES</b> | <b>TOTALES</b> | <b>FINALIZADAS</b> | <b>CANCELADAS</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> | <b>NO ASISTEN</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> |
|---------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| <b>TOTAL</b>                    | <b>1.510</b>   | <b>1.270</b>       | <b>56</b>         | <b>931</b>    | <b>339</b>    | <b>184</b>        | <b>112</b>    | <b>72</b>     |
| <b>PROMEDIO</b>                 | <b>72</b>      | <b>60</b>          | <b>3</b>          | <b>44</b>     | <b>16</b>     | <b>9</b>          | <b>5</b>      | <b>3</b>      |
| <b>MÁXIMO</b>                   | <b>98</b>      | <b>85</b>          | <b>10</b>         | <b>66</b>     | <b>21</b>     | <b>16</b>         | <b>13</b>     | <b>7</b>      |
| <b>MÍNIMO</b>                   | <b>52</b>      | <b>44</b>          | <b>0</b>          | <b>31</b>     | <b>11</b>     | <b>5</b>          | <b>2</b>      | <b>0</b>      |

| <b>SEP 2024 LUNES A VIERNES</b> | <b>TOTALES</b> | <b>FINALIZADAS</b> | <b>CANCELADAS</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> | <b>NO ASISTEN</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> |
|---------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| <b>TOTAL</b>                    | <b>2.015</b>   | <b>1.565</b>       | <b>72</b>         | <b>978</b>    | <b>587</b>    | <b>378</b>        | <b>160</b>    | <b>218</b>    |
| <b>PROMEDIO</b>                 | <b>101</b>     | <b>78</b>          | <b>4</b>          | <b>49</b>     | <b>29</b>     | <b>19</b>         | <b>8</b>      | <b>11</b>     |
| <b>MÁXIMO</b>                   | <b>132</b>     | <b>101</b>         | <b>8</b>          | <b>68</b>     | <b>50</b>     | <b>37</b>         | <b>17</b>     | <b>21</b>     |
| <b>MÍNIMO</b>                   | <b>62</b>      | <b>46</b>          | <b>0</b>          | <b>31</b>     | <b>12</b>     | <b>8</b>          | <b>3</b>      | <b>3</b>      |

| <b>OCT 2024 LUNES A VIERNES</b> | <b>TOTALES</b> | <b>FINALIZADAS</b> | <b>CANCELADAS</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> | <b>NO ASISTEN</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> |
|---------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
|---------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|

|          |       |       |    |     |     |     |     |     |
|----------|-------|-------|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| TOTAL    | 1.760 | 1.399 | 58 | 883 | 516 | 303 | 129 | 174 |
| PROMEDIO | 77    | 61    | 3  | 38  | 22  | 13  | 6   | 8   |
| MÁXIMO   | 125   | 95    | 8  | 55  | 40  | 29  | 12  | 19  |
| MÍNIMO   | 48    | 40    | 0  | 21  | 5   | 2   | 1   | 1   |

| NOV 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.276   | 1.020       | 40         | 677    | 343    | 216        | 131    | 85     |
| PROMEDIO                 | 64      | 51          | 2          | 34     | 17     | 11         | 7      | 4      |
| MÁXIMO                   | 94      | 79          | 5          | 58     | 24     | 17         | 11     | 8      |
| MÍNIMO                   | 44      | 33          | 1          | 20     | 8      | 5          | 2      | 0      |

| DIC 2024 LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|--------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                    | 1.036   | 848         | 35         | 567    | 281    | 153        | 97     | 56     |
| PROMEDIO                 | 55      | 45          | 2          | 30     | 15     | 8          | 5      | 3      |
| MÁXIMO                   | 81      | 67          | 6          | 51     | 26     | 19         | 16     | 8      |
| MÍNIMO                   | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

| TOTALES LUNES A VIERNES | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|-------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL                   | 19.102  | 15.714      | 636        | 10.947 | 4.767  | 2.752      | 1.561  | 1.191  |
| PROMEDIO MENSUAL        | 1.592   | 1.310       | 53         | 912    | 397    | 229        | 130    | 99     |
| MÁXIMO MENSUAL          | 2.015   | 1.648       | 75         | 1.201  | 587    | 378        | 185    | 218    |
| MÍNIMO MENSUAL          | 1.036   | 848         | 35         | 567    | 281    | 153        | 97     | 56     |
| PROMEDIO DIARIO         | 80      | 66          | 3          | 46     | 20     | 12         | 7      | 5      |
| MÁXIMO DIARIO           | 146     | 121         | 11         | 92     | 50     | 48         | 32     | 22     |
| MÍNIMO DIARIO           | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

## DATOS CITA PREVIA VICTORIA 2024

| ENERO    | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|----------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL    | 1.543   | 1.316       | 51         | 868    | 448    | 176        | 106    | 70     |
| PROMEDIO | 70      | 60          | 2          | 39     | 20     | 8          | 5      | 3      |
| MÁXIMO   | 98      | 85          | 6          | 52     | 33     | 13         | 9      | 7      |
| MÍNIMO   | 40      | 34          | 0          | 22     | 12     | 2          | 0      | 0      |

| FEBRERO  | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|----------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL    | 1.162   | 993         | 41         | 665    | 328    | 128        | 80     | 48     |
| PROMEDIO | 58      | 50          | 2          | 33     | 16     | 6          | 4      | 2      |
| MÁXIMO   | 75      | 65          | 8          | 47     | 24     | 19         | 8      | 12     |
| MÍNIMO   | 33      | 25          | 0          | 18     | 7      | 2          | 0      | 0      |

| MARZO    | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|----------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL    | 1.204   | 1.039       | 58         | 667    | 372    | 107        | 58     | 49     |
| PROMEDIO | 63      | 55          | 3          | 35     | 20     | 6          | 3      | 3      |
| MÁXIMO   | 90      | 82          | 9          | 55     | 27     | 10         | 7      | 7      |
| MÍNIMO   | 45      | 38          | 0          | 20     | 12     | 3          | 1      | 0      |

| ABRIL    | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|----------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL    | 1.730   | 1.484       | 62         | 941    | 543    | 184        | 100    | 84     |
| PROMEDIO | 82      | 71          | 3          | 45     | 26     | 9          | 5      | 4      |
| MÁXIMO   | 109     | 95          | 11         | 65     | 47     | 16         | 11     | 12     |
| MÍNIMO   | 51      | 48          | 0          | 29     | 11     | 2          | 0      | 0      |

| MAYO | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
|------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|

|                 |              |              |           |            |            |            |           |           |
|-----------------|--------------|--------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|-----------|
| <b>TOTAL</b>    | <b>1.421</b> | <b>1.211</b> | <b>70</b> | <b>745</b> | <b>466</b> | <b>140</b> | <b>66</b> | <b>74</b> |
| <b>PROMEDIO</b> | <b>68</b>    | <b>58</b>    | <b>3</b>  | <b>35</b>  | <b>22</b>  | <b>7</b>   | <b>3</b>  | <b>4</b>  |
| <b>MÁXIMO</b>   | <b>92</b>    | <b>84</b>    | <b>7</b>  | <b>60</b>  | <b>32</b>  | <b>17</b>  | <b>6</b>  | <b>11</b> |
| <b>MÍNIMO</b>   | <b>0</b>     | <b>0</b>     | <b>0</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>  |

|                 |                |                    |                   |               |               |                   |               |               |
|-----------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| <b>JUNIO</b>    | <b>TOTALES</b> | <b>FINALIZADAS</b> | <b>CANCELADAS</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> | <b>NO ASISTEN</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> |
| <b>TOTAL</b>    | <b>1.602</b>   | <b>1.349</b>       | <b>66</b>         | <b>962</b>    | <b>387</b>    | <b>187</b>        | <b>103</b>    | <b>84</b>     |
| <b>PROMEDIO</b> | <b>84</b>      | <b>71</b>          | <b>3</b>          | <b>51</b>     | <b>20</b>     | <b>10</b>         | <b>5</b>      | <b>4</b>      |
| <b>MÁXIMO</b>   | <b>113</b>     | <b>93</b>          | <b>10</b>         | <b>73</b>     | <b>35</b>     | <b>25</b>         | <b>9</b>      | <b>19</b>     |
| <b>MÍNIMO</b>   | <b>55</b>      | <b>49</b>          | <b>0</b>          | <b>36</b>     | <b>8</b>      | <b>3</b>          | <b>2</b>      | <b>1</b>      |

|                 |                |                    |                   |               |               |                   |               |               |
|-----------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| <b>JULIO</b>    | <b>TOTALES</b> | <b>FINALIZADAS</b> | <b>CANCELADAS</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> | <b>NO ASISTEN</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> |
| <b>TOTAL</b>    | <b>1.343</b>   | <b>1.127</b>       | <b>71</b>         | <b>755</b>    | <b>372</b>    | <b>145</b>        | <b>75</b>     | <b>70</b>     |
| <b>PROMEDIO</b> | <b>58</b>      | <b>49</b>          | <b>3</b>          | <b>33</b>     | <b>16</b>     | <b>6</b>          | <b>3</b>      | <b>3</b>      |
| <b>MÁXIMO</b>   | <b>81</b>      | <b>71</b>          | <b>6</b>          | <b>46</b>     | <b>25</b>     | <b>13</b>         | <b>7</b>      | <b>9</b>      |
| <b>MÍNIMO</b>   | <b>40</b>      | <b>34</b>          | <b>0</b>          | <b>20</b>     | <b>10</b>     | <b>0</b>          | <b>0</b>      | <b>0</b>      |

|                 |                |                    |                   |               |               |                   |               |               |
|-----------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| <b>AGOSTO</b>   | <b>TOTALES</b> | <b>FINALIZADAS</b> | <b>CANCELADAS</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> | <b>NO ASISTEN</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> |
| <b>TOTAL</b>    | <b>1.142</b>   | <b>992</b>         | <b>31</b>         | <b>621</b>    | <b>371</b>    | <b>119</b>        | <b>60</b>     | <b>59</b>     |
| <b>PROMEDIO</b> | <b>54</b>      | <b>47</b>          | <b>1</b>          | <b>30</b>     | <b>18</b>     | <b>6</b>          | <b>3</b>      | <b>3</b>      |
| <b>MÁXIMO</b>   | <b>73</b>      | <b>62</b>          | <b>4</b>          | <b>44</b>     | <b>29</b>     | <b>16</b>         | <b>11</b>     | <b>7</b>      |
| <b>MÍNIMO</b>   | <b>36</b>      | <b>33</b>          | <b>0</b>          | <b>21</b>     | <b>9</b>      | <b>0</b>          | <b>0</b>      | <b>0</b>      |

|                   |                |                    |                   |               |               |                   |               |               |
|-------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| <b>SEPTIEMBRE</b> | <b>TOTALES</b> | <b>FINALIZADAS</b> | <b>CANCELADAS</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> | <b>NO ASISTEN</b> | <b>TIPO 1</b> | <b>TIPO 2</b> |
| <b>TOTAL</b>      | <b>1.708</b>   | <b>1.362</b>       | <b>96</b>         | <b>774</b>    | <b>588</b>    | <b>250</b>        | <b>121</b>    | <b>129</b>    |
| <b>PROMEDIO</b>   | <b>90</b>      | <b>72</b>          | <b>5</b>          | <b>41</b>     | <b>31</b>     | <b>13</b>         | <b>6</b>      | <b>7</b>      |
| <b>MÁXIMO</b>     | <b>141</b>     | <b>107</b>         | <b>14</b>         | <b>63</b>     | <b>45</b>     | <b>24</b>         | <b>16</b>     | <b>17</b>     |
| <b>MÍNIMO</b>     | <b>46</b>      | <b>39</b>          | <b>0</b>          | <b>28</b>     | <b>10</b>     | <b>3</b>          | <b>2</b>      | <b>1</b>      |

| OCTUBRE  | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|----------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL    | 1.712   | 1.411       | 81         | 724    | 687    | 220        | 82     | 138    |
| PROMEDIO | 74      | 61          | 4          | 31     | 30     | 10         | 4      | 6      |
| MÁXIMO   | 121     | 96          | 10         | 46     | 57     | 23         | 11     | 17     |
| MÍNIMO   | 48      | 40          | 0          | 22     | 15     | 2          | 0      | 0      |

| NOVIEMBRE | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|-----------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL     | 1.146   | 978         | 37         | 580    | 398    | 131        | 49     | 82     |
| PROMEDIO  | 57      | 49          | 2          | 29     | 20     | 7          | 2      | 4      |
| MÁXIMO    | 81      | 70          | 4          | 47     | 34     | 14         | 6      | 11     |
| MÍNIMO    | 46      | 37          | 0          | 17     | 12     | 1          | 0      | 0      |

| DICIEMBRE | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|-----------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL     | 843     | 736         | 35         | 475    | 261    | 72         | 34     | 38     |
| PROMEDIO  | 44      | 39          | 2          | 25     | 14     | 4          | 2      | 2      |
| MÁXIMO    | 70      | 61          | 6          | 40     | 22     | 8          | 5      | 6      |
| MÍNIMO    | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

| VICTORIA 2024    | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 | NO ASISTEN | TIPO 1 | TIPO 2 |
|------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| TOTAL            | 16.556  | 13.998      | 699        | 8.777  | 5.221  | 1.859      | 934    | 925    |
| PROMEDIO MENSUAL | 1.380   | 1.167       | 58         | 731    | 435    | 155        | 78     | 77     |
| MÁXIMO MENSUAL   | 1.730   | 1.484       | 96         | 962    | 687    | 250        | 121    | 138    |
| MÍNIMO MENSUAL   | 843     | 736         | 31         | 475    | 261    | 72         | 34     | 38     |
| PROMEDIO DIARIO  | 67      | 57          | 3          | 36     | 21     | 8          | 4      | 4      |
| MÁXIMO DIARIO    | 141     | 107         | 14         | 73     | 57     | 25         | 16     | 19     |
| MÍNIMO DIARIO    | 0       | 0           | 0          | 0      | 0      | 0          | 0      | 0      |

Desarrollo de indicadores en la **franja horaria de mañana**, con desglose por tipo de cola, trámite realizado, tiempos de atención dados y comparativa entre OIAC Centro y OIACs de barrio (no se incluyen tardes ni sábados en esta comparativa porque en dichas franjas de atención sólo está abierta al público la OIAC CENTRO) Tampoco se incluyen las tramitaciones en relación con las Ayudas para la ESO:

### EXPLOTACIÓN CITA PREVIA MAÑANAS RED OIAC 2024

| RED OIAC          | TOTALES      | FINALIZADAS  | CANCELADAS  | TIPO 1       | TIPO 2       |
|-------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| <b>TOTALES</b>    | <b>96251</b> | <b>82393</b> | <b>3410</b> | <b>54128</b> | <b>28265</b> |
| <b>CENTRO</b>     | <b>40712</b> | <b>35479</b> | <b>1370</b> | <b>23537</b> | <b>11942</b> |
| <b>INDUSTRIAL</b> | <b>18830</b> | <b>16371</b> | <b>631</b>  | <b>10443</b> | <b>5928</b>  |
| <b>PALMERAS</b>   | <b>839</b>   | <b>654</b>   | <b>66</b>   | <b>328</b>   | <b>326</b>   |
| <b>REAL</b>       | <b>19102</b> | <b>15714</b> | <b>636</b>  | <b>10947</b> | <b>4767</b>  |
| <b>VICTORIA</b>   | <b>16768</b> | <b>14175</b> | <b>707</b>  | <b>8873</b>  | <b>5302</b>  |

| NO ASISTEN        | TOTALES      | TIPO 1      | TIPO 2      |
|-------------------|--------------|-------------|-------------|
| <b>TOTALES</b>    | <b>10448</b> | <b>5761</b> | <b>4687</b> |
| <b>CENTRO</b>     | <b>3863</b>  | <b>2292</b> | <b>1571</b> |
| <b>INDUSTRIAL</b> | <b>1828</b>  | <b>916</b>  | <b>912</b>  |
| <b>PALMERAS</b>   | <b>119</b>   | <b>49</b>   | <b>70</b>   |
| <b>REAL</b>       | <b>2752</b>  | <b>1561</b> | <b>1191</b> |
| <b>VICTORIA</b>   | <b>1886</b>  | <b>943</b>  | <b>943</b>  |

| POR TRÁMITE CONFIRMADOS Y PERSONADOS, SIN ADICIONALES |              |              |
|-------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| TIPO DE COLA                                          | 1            | 2            |
| <b>CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS</b>       | <b>51737</b> |              |
| <b>INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)</b>              | <b>2343</b>  |              |
| <b>REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)</b>      |              | <b>11984</b> |
| <b>TRAMITES TRIBUTARIOS</b>                           |              | <b>3516</b>  |
| <b>ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES</b>              |              | <b>12765</b> |
| <b>CERTIFICADO COVID UE</b>                           | <b>48</b>    |              |

| RED OIAC          | FINALIZADAS  | ADICIONALES | CON ADICIONALES |
|-------------------|--------------|-------------|-----------------|
| <b>TOTALES</b>    | <b>82393</b> | <b>0</b>    | <b>82393</b>    |
| <b>CENTRO</b>     | <b>35479</b> | <b>0</b>    | <b>35479</b>    |
| <b>INDUSTRIAL</b> | <b>16371</b> | <b>0</b>    | <b>16371</b>    |
| <b>PALMERAS</b>   | <b>654</b>   | <b>0</b>    | <b>654</b>      |
| <b>REAL</b>       | <b>15714</b> | <b>0</b>    | <b>15714</b>    |
| <b>VICTORIA</b>   | <b>14175</b> | <b>0</b>    | <b>14175</b>    |

54128 28265 82393

| POR TRÁMITE CONFIRMADOS Y PERSONADOS, SIN ADICIONALES |        |        |
|-------------------------------------------------------|--------|--------|
| TIPO DE COLA                                          | 1      | 2      |
| CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS              | 62,79% |        |
| INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)                     | 2,84%  |        |
| REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)             |        | 14,54% |
| TRAMITES TRIBUTARIOS                                  |        | 4,27%  |
| ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES                     |        | 15,49% |
| CERTIFICADO COVID UE                                  | 0,06%  |        |

|        |        |         |
|--------|--------|---------|
| 65,69% | 34,31% | 100,00% |
|--------|--------|---------|

| TIEMPO DE ATENCIÓN (HORAS) |         |         |          |
|----------------------------|---------|---------|----------|
| TIPO 1                     | TIPO 2  | ADICIÓN | TOTAL    |
| 5 min                      | 15 min  | 5 min   | 5-15 min |
| 4510:40                    | 7066:15 | 0:00    | 11576:55 |

| MINUTOS DE ATENCIÓN |         |         |         |
|---------------------|---------|---------|---------|
| TIPO 1              | TIPO 2  | ADICIÓN | TOTAL   |
| 270.640             | 423.975 | -       | 694.615 |

| COMPARATIVA % ENTRE OIACs |         |             |            |        |        |
|---------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|
| RED OIAC                  | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 |
| TOTALES                   | 100,00% | 85,60%      | 3,54%      | 65,69% | 34,31% |
| CENTRO                    | 42,30%  | 36,86%      | 1,42%      | 66,34% | 33,66% |
| INDUSTRIAL                | 19,56%  | 17,01%      | 0,66%      | 63,79% | 36,21% |
| PALMERAS                  | 0,87%   | 0,68%       | 0,07%      | 50,15% | 49,85% |
| REAL                      | 19,85%  | 16,33%      | 0,66%      | 69,66% | 30,34% |
| VICTORIA                  | 17,42%  | 14,73%      | 0,73%      | 62,60% | 37,40% |

| COMPARATIVA % ENTRE OIACs |         |        |        |
|---------------------------|---------|--------|--------|
| NO ASISTEN *              | TOTALES | TIPO 1 | TIPO 2 |
| DE CONFIRMADAS            | 11,25%  | 6,21%  | 5,05%  |
| CENTRO                    | 4,16%   | 2,47%  | 1,69%  |
| INDUSTRIAL                | 1,97%   | 0,99%  | 0,98%  |
| PALMERAS                  | 0,13%   | 0,05%  | 0,08%  |
| REAL                      | 2,96%   | 1,68%  | 1,28%  |
| VICTORIA                  | 2,03%   | 1,02%  | 1,02%  |

| COMPARATIVA CIFRAS OIAC CENTRO/OFICINAS DE BARRIO |         |             |            |        |        |
|---------------------------------------------------|---------|-------------|------------|--------|--------|
| RED OIAC                                          | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1 | TIPO 2 |
| TOTALES                                           | 96251   | 82393       | 3410       | 54128  | 28265  |
| CENTRO                                            | 40712   | 35479       | 1370       | 23537  | 11942  |
| OIACs BARRIO                                      | 55539   | 46914       | 2040       | 30591  | 16323  |

| COMPARATIVA CIFRAS CENTRO/OIACs BARRIO |         |        |        |
|----------------------------------------|---------|--------|--------|
| NO ASISTEN                             | TOTALES | TIPO 1 | TIPO 2 |
| TOTALES                                | 10448   | 5761   | 4687   |
| CENTRO                                 | 3863    | 2292   | 1571   |
| OIACs BARRIO                           | 6585    | 3469   | 3116   |

| COMPARATIVA % OIAC CENTRO/OFICINAS DE BARRIO |         |             |            |         |         |
|----------------------------------------------|---------|-------------|------------|---------|---------|
| RED OIAC **                                  | TOTALES | FINALIZADAS | CANCELADAS | TIPO 1  | TIPO 2  |
| TOTALES                                      | 100,00% | 100,00%     | 100,00%    | 100,00% | 100,00% |
| CENTRO                                       | 42,30%  | 43,06%      | 40,18%     | 43,48%  | 42,25%  |
| OIACs BARRIO                                 | 57,70%  | 56,94%      | 59,82%     | 56,52%  | 57,75%  |

(\*) Calculado sobre TOTALES-CANCELADAS = CONFIRMADAS

(\*\*) Tomando cada columna como dato absoluto

| COMPARATIVA % CENTRO/OIACs BARRIO |         |         |         |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|
| NO ASISTEN **                     | TOTALES | TIPO 1  | TIPO 2  |
| TOTALES                           | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| CENTRO                            | 36,97%  | 39,78%  | 33,52%  |
| OIACs BARRIO                      | 63,03%  | 60,22%  | 66,48%  |