

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 (OIAC) 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:

 CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS /AS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">FECHA</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>Nº DE ENCUESTA</td> <td></td> </tr> </table>	FECHA		Nº DE ENCUESTA												
FECHA																	
Nº DE ENCUESTA																	
<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>																	
SEÑALE LA OIAC: ☐ REAL ☐ CENTRO ☐ INDUSTRIAL ☐ PALMERAS ☐ VICTORIA																	
1. Sexo: ☐ Mujer ☐ Hombre																	
2. Edad <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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		3. Estado Civil <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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																	
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).																	

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					
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO , Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita					
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN LA OIAC					

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	4,88	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.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES COMUNES DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/CIUDADANO DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

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	4,84	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	4,93	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	5,00	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.

ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INDUSTRIAL 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 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	4,86	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	4,91	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 válido	Porcentaje 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 válido	Porcentaje 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		

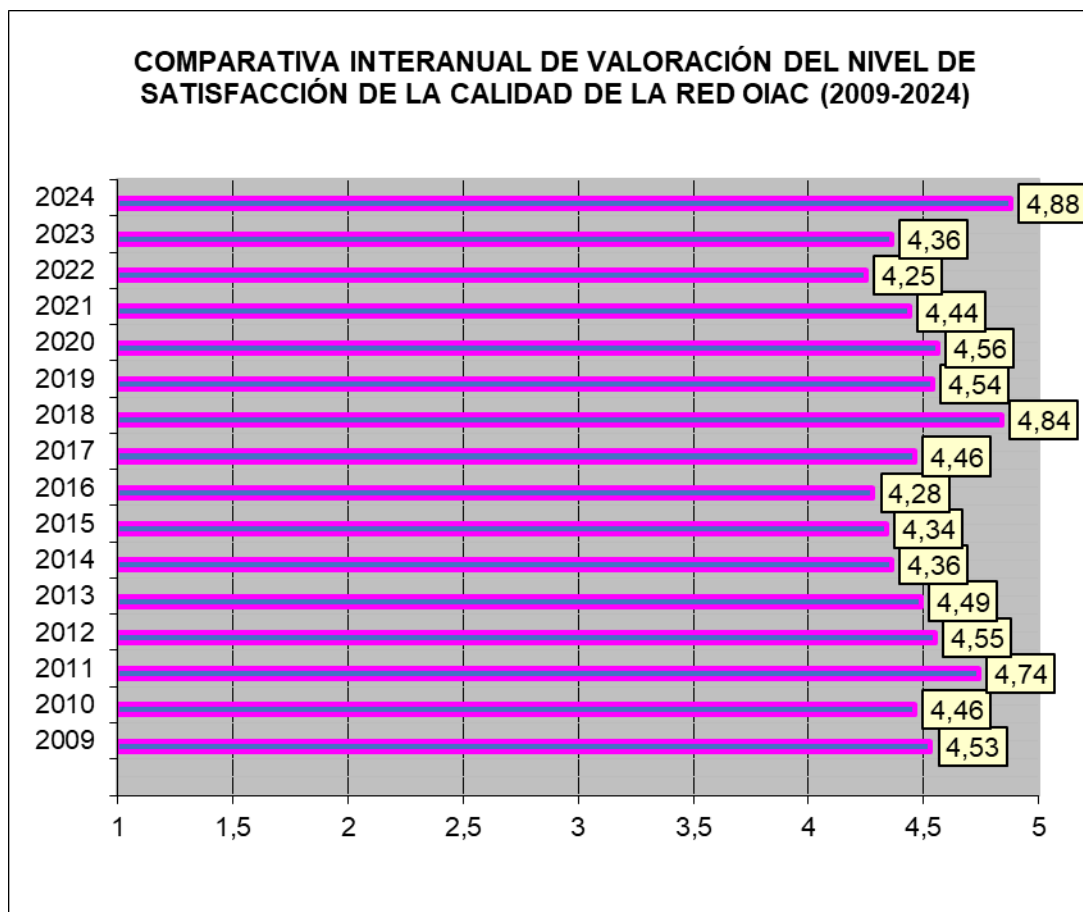
ANEXO II

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			4,53
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			4,46
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			4,74
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			4,55
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			4,49
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			4,36
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		4,34
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		4,28
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		4,46
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		4,84
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		4,54
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	4,56
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	4,44
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	4,25
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	4,36
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	4,88

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 (OIAAC) 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	88,8%	89,3%	93,1%	99,0%	99,3%	99,8%	99,7%		19,2%
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	82,1%	84,6%	87,9%	97,5%	98,9%	99,3%	99,3%		98,8%
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	94,8%	95,0%	96,0%	99,5%	99,9%	100,0%	100,0%		98,3%
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	95,6%	95,7%	97,5%	97,9%	96,6%	97,6%	97,9%		98,2%
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%	86,9%	91,2%	94,5%		91,0%
	CONF. TOTAL	97,8%	94,9%	98,0%	96,1%	94,9%	96,9%	98,1%		97,8%
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	92,2%	96,0%	86,3%	96,3%	96,3%	97,3%	90,1%		88,0%
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	98,2%	98,0%	98,6%	98,3%	97,7%	97,9%	97,6%	95,5%	98,3%
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	97,0%	96,1%	97,2%	96,1%	97,1%	96,1%	95,2%	95,1%	97,0%
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	96,6%	97,8%	96,3%	96,5%	96,4%	96,4%	97,6%	96,0%	98,6%

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

MÍNIMO	333	265	4	174	84	30	13	15
---------------	------------	------------	----------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------

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

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

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

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

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
-----------------------	---------	-------------	------------	--------	--------	------------	--------	--------

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

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

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

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

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

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

MÍNIMO	49	27	0	17	10	8	2	3
---------------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	----------	----------	----------

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

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

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

PROMEDIO	75	63	3	42	21	9	4	5
MÁXIMO	116	98	7	66	32	30	8	24
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	1.524	1.354	44	906	448	126	73	53
PROMEDIO	80	71	2	48	24	7	4	3
MÁXIMO	108	96	6	66	42	17	8	16
MÍNIMO	57	51	0	31	11	1	0	0

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

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

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

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

MÁXIMO	133	95	11	73	43	46	32	22
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	1.664	1.416	48	1.077	339	200	133	67
PROMEDIO	88	75	3	57	18	11	7	4
MÁXIMO	115	88	8	73	41	29	15	15
MÍNIMO	70	58	0	37	9	5	3	0

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

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

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

OCT 2024 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
---------------------------------	----------------	--------------------	-------------------	---------------	---------------	-------------------	---------------	---------------

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
------	---------	-------------	------------	--------	--------	------------	--------	--------

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

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

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

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

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

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
TOTALES	96251	82393	3410	54128	28265
CENTRO	40712	35479	1370	23537	11942
INDUSTRIAL	18830	16371	631	10443	5928
PALMERAS	839	654	66	328	326
REAL	19102	15714	636	10947	4767
VICTORIA	16768	14175	707	8873	5302

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

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

RED OIAC	FINALIZADAS	ADICIONALES	CON ADICIONALES
TOTALES	82393	0	82393
CENTRO	35479	0	35479
INDUSTRIAL	16371	0	16371
PALMERAS	654	0	654
REAL	15714	0	15714
VICTORIA	14175	0	14175

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%