CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA, FAMILIA Y MENOR CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INDICE

- 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 (2020)
- Informe General sobre los resultados estadísticos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2020)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de los datos acumulativos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2020)
- 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. Indicadores de Gestión del servicio las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2020)

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 Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor, 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 Atención y Participación Ciudadana 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 de servicio público.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana 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 2020** 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 Atención y Participación Ciudadana, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor 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 Atención y Participación Ciudadana que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

compromiso con la CALIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

FICHA TÉCNICA DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2020

1) **ÁREA DE EVALUACIÓN**

2) **OBJETIVO**

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) 2020** perteneciente a la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor.

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.
- 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 2º semestre 2020, ya que por motivos de pandemia, no se recogieron encuestas durante el 1º semestre.

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 2º semestre 2020.
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2021
Análisis e Interpretación de los datos	Abril 2020

6) DISEÑO MUESTRAL

Debido a la situación vivida, durante la pandemia el año pasado, en el 1º semestre no se recogieron encuestas de opinión en la OIAC. Ello provoca una desviación sobre la previsión inicial que entendemos debe ser respetada, en el sentido de no cercenar la disponibilidad del usuario al acto de participación que supone 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 Atención y Participación Ciudadana.

La muestra es**,** de ámbito local, **formada por un total de 400 personas,** a través de un muestreo aleatorio simple de usuarios/ ciudadanos que han estado en alguna de las Red OIAC, distribuida en 100 por cada OIAC, exceptuando la OIAC de Victoria por estar cerrada al público durante el año 2020.

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 2020 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 sufrido un cambio, añadiéndole preguntas sobre la gestión COVID en atención al público.

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 servicios 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)	**FECHA**	
		Nº DE ENCUESTA	

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.

SEÑALE LA OIAC: □ REAL □ CENTRO □ INDUSTRIAL □ PALMERAS

1. Sexo: □ Mujer □ Hombre

2. Edad

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

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	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					
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC					
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. Valore la IMPORTANCIA que le da UD. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en las OIAC, desde 1 (NADA) a 5 (BASTANTE)

1	2	3	4	5
□	□	□	□	□

6. ¿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 _____

7. ¿A qué OIAC suele dirigirse?

□ OIAC (CENTRO) □ OIAC (REAL) □ OIAC (VICTORIA) □ OIAC (PALMERAS) □ OIAC (INDUSTRIAL)

7.1 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

8. ¿Tiene UD. conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en nuestra Ciudad? □ Sí □ No

9. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS? □ Sí □ No

9.1. En caso afirmativo ¿Ha hecho uso de él? □ Sí □ No

9.1.1. 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. ¿Conoce UD. de las CARTAS DE SERVICIOS? □ Sí □ No

10.1. 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

11. 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 Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor 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.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

compromiso con la CALIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INFORME GENERAL SOBRE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2020

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020,** adscritas a la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana de la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor. Hay que decir que los datos de este año están sujetos a un gran paréntesis debido al COVID-19, que provocó el cierre de todas las oficinas durante prácticamente el 1º semestre. Al informe se incorpora dos preguntas nuevas vinculadas con la crisis sanitaria por la que estamos pasando actualmente. Dicho esto, el siguiente informe 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”.

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 Atención y Participación Ciudadana 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) 2020

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) 2020. 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 OIACs 2020			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	399	4,82	,489
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	397	4,28	,971
Adecuación de las instalaciones	399	4,11	,958
Efectividad del servicio prestado	399	4,38	,964
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	399	4,23	1,089
Adecuación del servicio por el personal responsable	399	4,37	,857
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	398	4,47	,795
Valore el tiempo de espera	399	4,29	,893
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas	399	4,62	,605

para acceder a las OIAC			
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	337	4,69	,506
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	398	**4,56**	,550
Valore la IMPORTANCIA que le da UD. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en las OIAC	394	4,86	,412

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 2020 es de 4,56 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 **4,03 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 LA OFICINA DEL CENTRO 2020

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) 2020. 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 2020			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	100	4,83	,451
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	100	4,26	1,011
Adecuación de las instalaciones	100	3,98	,943
Efectividad del servicio prestado	100	4,45	,957
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	100	4,10	1,176
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	100	4,25	,914
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	4,67	,620
Valore el tiempo de espera	100	4,21	,913
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	100	4,63	,580
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	84	4,63	,597
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	100	**4,41**	,621
Valore la IMPORTANCIA que le da UD. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en las OIAC	99	4,90	,335

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 2020 es de 4,41 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 **4,44 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente superior 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 2020

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) 2020. 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 2020			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	100	4,80	,550
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	100	4,38	,874
Adecuación de las instalaciones	100	4,10	1,020
Efectividad del servicio prestado	100	4,24	1,026
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	100	4,25	1,058
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	100	4,44	,783
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	4,34	,867
Valore el tiempo de espera	100	4,30	,882
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	100	4,64	,628
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	83	4,61	,537
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	100	**4,52**	,502
Valore la IMPORTANCIA que le da UD. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en las OIAC	97	4,81	,464

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos:

Se da **UNA CONFORMIDAD** con **GRADO DE SATISFACCIÓN,** en todos los indicadores mostrados arriba en la tabla.

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 2020 está en un 4,52 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 **4,45 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 2020

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) 2020. 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 LAS PALMERAS 2020			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	99	4,79	,500
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	98	4,15	1,039
Adecuación de las instalaciones	99	4,19	,911
Efectividad del servicio prestado	99	4,54	,849
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	99	4,23	1,048
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	99	4,35	,907
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	99	4,52	,719
Valore el tiempo de espera	99	4,22	,898
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	99	4,59	,639
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	87	4,76	,430
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la	99	4,56	,519

OIAC			
Valore la IMPORTANCIA que le da UD. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en las OIAC	99	4,79	,500

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 2020 está en un 4,56 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 **4,46 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 DEL INDUSTRIAL 2020

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) 2020. 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 2020			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	100	4,86	,450
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	99	4,31	,955
Adecuación de las instalaciones	100	4,17	,954
Efectividad del servicio prestado	100	4,29	,998
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	100	4,33	1,074
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	100	4,42	,819
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	99	4,35	,907
Valore el tiempo de espera	100	4,41	,877
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	100	4,64	,578
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	83	4,76	,430
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	99	4,75	,502
Valore la IMPORTANCIA que le da UD. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en las OIAC	100	4,91	,288

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Se da **UNA CONFORMIDAD** con **GRADO DE SATISFACCIÓN,** en todos los indicadores mostrados arriba en la tabla.

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 2020 está en un 4,75 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 **4,49 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** 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 2020

INFORME SOCIOESTADISTICO DEL SERVICIO OIAC-DATOS GLOBALES

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	399	2	5	4,82	,489
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	397	1	5	4,28	,971
Adecuación de las instalaciones	399	1	5	4,11	,958
Efectividad del servicio prestado	399	1	5	4,38	,964
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	399	1	5	4,23	1,089
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	399	1	5	4,37	,857
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	398	2	5	4,47	,795
Valore el tiempo de espera	399	1	5	4,29	,893
[Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC]	399	2	5	4,62	,605
[SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD.MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	337	2	5	4,69	,506
[Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC]	398	2	5	4,56	,550
Valore la IMPORTANCIA que le da UD. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en las OIAC	394	1	5	4,86	,412

Tabla de frecuencia

Señala la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REAL	100	25,0	25,0	25,0
	CENTRO	100	25,0	25,0	50,0
	PALMERAS	100	25,0	25,0	75,0
	INDUSTRIAL	100	25,0	25,0	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	177	44,3	45,0	45,0
	Hombre	216	54,0	55,0	100,0
	Total	393	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,8		
Total		400	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		11	2,8	2,8	2,8
	Casado/a	237	59,3	59,3	62,0
	Soltero/a	106	26,5	26,5	88,5
	Separado/a	41	10,3	10,3	98,8
	Viudo/a	5	1,3	1,3	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	15	3,8	3,8	4,0
	Bien	39	9,8	9,8	13,8
	Muy bien	344	86,0	86,2	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	11	2,8	2,8	3,0
	Regular	108	27,0	27,2	30,2
	Bien	34	8,5	8,6	38,8
	Muy bien	243	60,8	61,2	100,0
	Total	397	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
Total		400	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,5	,5	,5
	Mal	10	2,5	2,5	3,0
	Regular	121	30,3	30,3	33,3
	Bien	75	18,8	18,8	52,1
	Muy bien	191	47,8	47,9	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,5	1,5	1,5
	Mal	19	4,8	4,8	6,3
	Regular	45	11,3	11,3	17,5
	Bien	77	19,3	19,3	36,8
	Muy bien	252	63,0	63,2	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	4,3	4,3	4,3
	Mal	16	4,0	4,0	8,3
	Regular	51	12,8	12,8	21,1
	Bien	90	22,5	22,6	43,6
	Muy bien	225	56,3	56,4	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,5	,5	,5
	Mal	9	2,3	2,3	2,8
	Regular	61	15,3	15,3	18,0
	Bien	96	24,0	24,1	42,1
	Muy bien	231	57,8	57,9	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	2,0	2,0	2,0
	Regular	52	13,0	13,1	15,1
	Bien	83	20,8	20,9	35,9
	Muy bien	255	63,8	64,1	100,0
	Total	398	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		400	100,0		

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,5	,5	,5
	Mal	11	2,8	2,8	3,3
	Regular	73	18,3	18,3	21,6
	Bien	98	24,5	24,6	46,1
	Muy bien	215	53,8	53,9	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

[Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	23	5,8	5,8	6,0
	Bien	101	25,3	25,3	31,3
	Muy bien	274	68,5	68,7	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	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	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	4	1,0	1,2	1,5
	Bien	93	23,3	27,6	29,1
	Muy bien	239	59,8	70,9	100,0
	Total	337	84,3	100,0	
Perdidos	Sistema	63	15,8		
Total		400	100,0		

[Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	8	2,0	2,0	2,3
	Bien	157	39,3	39,4	41,7
	Muy bien	232	58,0	58,3	100,0
	Total	398	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		400	100,0		

Valore la IMPORTANCIA que le da UD. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en las OIAC, desde 1 (NADA) a 5 (BASTANTE)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	1	,3	,3	,3
	Poco	1	,3	,3	,5
	Algo	1	,3	,3	,8
	Mucho	45	11,3	11,4	12,2
	Bastante	346	86,5	87,8	100,0
	Total	394	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,5		
Total		400	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	249	62,3	63,0	63,0
	Llamando al 010	33	8,3	8,4	71,4
	Yo mismo desde un PC	48	12,0	12,2	83,5
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	52	13,0	13,2	96,7
	Otra forma	13	3,3	3,3	100,0
	Total	395	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,3		
Total		400	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,3	,3	,3
	OIAC CENTRO	151	37,8	37,8	38,0
	OIAC REAL	85	21,3	21,3	59,3
	OIAC VICTORIA	72	18,0	18,0	77,3
	OIAC PALMERAS	42	10,5	10,5	87,8
	OIAC INDUSTRIAL	49	12,3	12,3	100,0
	Total	400	100,0	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	181	45,3	45,9	45,9
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios,etc..)	121	30,3	30,7	76,6
	Por cercanía a trabajo	64	16,0	16,2	92,9
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	28	7,0	7,1	100,0
	Total	394	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,5		
Total		400	100,0		

¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	318	79,5	80,7	80,7
	No	76	19,0	19,3	100,0
	Total	394	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,5		
Total		400	100,0		

ANEXO II

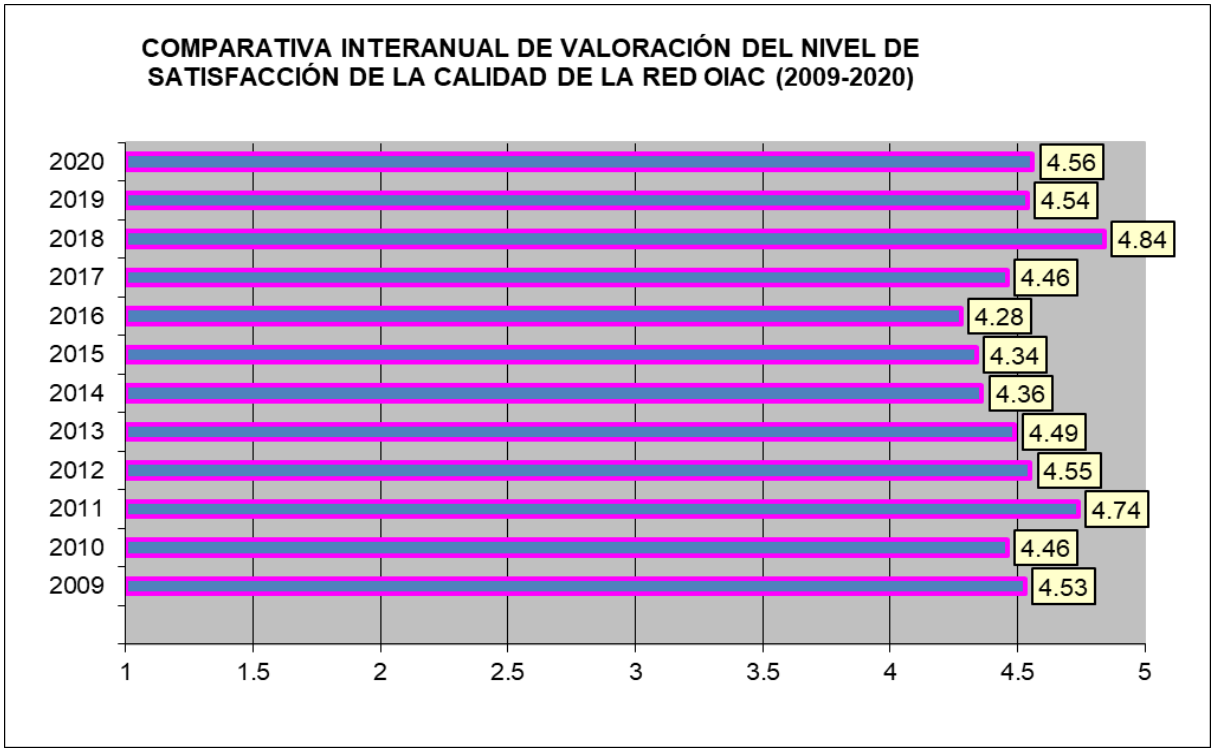
TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS POR OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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	Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	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	Valore la IMPORTANCIA que le da UD. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en las OIAC
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	399	337	398	394
	Media	4,82	4,28	4,11	4,38	4,23	4,37	4,47	4,29	4,62	4,69	**4,56**	4,86

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos

A continuación, se recoge en una gráfica la evolución de los estadísticos descriptivos desde 2009 al 2020.



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 2º semestre del 2020, la ciudadanía ha seguido valorando muy satisfactoriamente el servicio de Atención al Ciudadano en las oficinas, he incluso aumentando en 0.02 puntos con respecto al año 2019.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

ANEXO III

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

compromiso con la CALIDAD

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												VICTORIA										
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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	4,36	3,56	4,43	4,63	4,56	4,63	4,57	4,26	4,60	4,87	4,6
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	4,28	3,68	4,39	4,50	4,36	4,58	4,25	4,31	4,50	4,82	4,47
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	4,44	3,82	4,56	4,56	4,55	4,65	4,59	4,28	4,62	4,9	4,25
EFECTIVIDAD 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	4,56	4,16	4,80	4,61	4,62	4,71	4,70	4,33	4,74	4,92	4,7
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	4,39	4,25	4,76	4,52	4,60	4,69	4,68	4,31	4,78	4,93	4,63
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	4,62	4,43	4,85	4,60	4,69	4,73	4,65	4,34	4,78	4,93	4,76
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	4,71	4,53	4,86	4,70	4,70	4,79	4,66	4,35	4,85	4,92	4,85
TIEMPO DE ESPERA							4,33	4,23	4,21	4,79	4,37	4,21							4,65	4,33	4,85	4,7	4,75
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	4,58	4,38	4,77	4,61	4,59	4,61	4,62	4,32	4,76	4,8	4,63

MEDIAS	PALMERAS											REAL											INDUSTRIAL						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
ACCESIBILIDAD	4,48	4,59	4,50	4,52	4,48	4,66	4,11	4,41	4,78	4,3	4,79	4,63	4,31	4,12	4,49	4,38	4,52	4,27	4,46	4,96	4,33	4,8	4,58	4,72	4,42	4,52	4,80	4,71	4,86
SEÑALIZACIÓN	4,45	4,68	4,41	4,39	4,45	4,51	4,15	4,57	4,76	4,3	4,15	4,5	4,28	4,12	4,17	4,40	4,32	4,30	4,62	4,93	4,4	4,38	4,55	4,21	4,45	4,72	4,70	4,59	4,31
INSTALACIONES	4,35	4,71	4,49	4,56	4,45	4,46	4,14	4,27	4,78	4,34	4,19	4,76	4,55	4,47	4,68	4,44	4,62	4,31	4,59	4,96	4,45	4,1	4,55	3,81	4,44	4,38	4,70	4,77	4,17
EFECTIVIDAD SERVICIO	4,45	4,67	4,56	4,49	4,45	4,60	4,10	4,55	4,83	4,45	4,54	4,87	4,91	4,77	4,72	4,49	4,62	4,30	4,66	4,97	4,5	4,24	4,59	4,54	4,48	4,64	4,77	4,78	4,29
SERVICIOS CUBREN NECESIDADES	4,46	4,66	4,35	4,38	4,46	4,38	4,08	4,44	4,80	4,29	4,23	4,81	4,86	4,77	4,69	4,46	4,58	4,29	4,65	4,98	4,46	4,25	4,60	3,90	4,47	4,46	4,80	4,74	4,33
PERSONAL RESPONSABLE	4,60	4,78	4,53	4,52	4,48	4,55	4,08	4,57	4,82	4,45	4,35	4,89	4,91	4,87	4,77	4,49	4,59	4,31	4,69	4,98	4,38	4,44	4,57	4,37	4,46	4,65	4,88	4,81	4,42
CORTESÍA	4,65	4,83	4,61	4,64	4,50	4,61	4,05	4,64	4,78	4,58	4,52	4,92	4,95	4,94	4,77	4,39	4,62	4,31	4,75	4,97	4,56	4,34	4,57	4,69	4,47	4,78	4,85	4,69	4,35
TIEMPO DE ESPERA						4,28	4,00	4,15	4,71	4,46	4,22						4,48	4,27	4,65	4,93	4,7	4,3		4,15	4,45	4,42	4,58	4,73	4,41
NIVEL DE CALIDAD TOTAL	4,52	4,86	4,54	4,50	4,40	4,30	4,10	4,40	4,76	4,38	4,56	4,61	4,51	4,72	4,36	4,19	4,55	4,32	4,63	4,95	4,55	4,52	4,58	3,85	4,47	4,49	4,72	4,72	4,75

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO IV

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

compromiso con la CALIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE DATOS ACUMULATIVOS OIACs

		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**	7,00%	6,90%	4,40%	1,00%	1,60%	0,70%	0,30%		0,50%
	CONFORME	13,90%	15,10%	13,60%	8,00%	7,50%	3,80%	3,00%		5,00%
	SATISFECHOS	79,10%	78,00%	81,90%	91,10%	91,40%	95,60%	96,70%		94,60%
	CONFOR. TOTAL	**93,00%**	**93,10%**	**95,50%**	**99,10%**	**98,90%**	**99,40%**	**99,70%**		**99,60%**
2010	**INSATISFECHOS**	16,80%	13,90%	11,10%	2,70%	1,50%	0,80%	0,70%		1,30%
	CONFORME	14,80%	15,60%	16,10%	14,20%	12,00%	5,70%	4,60%		5,90%
	SATISFECHOS	68,50%	70,50%	72,80%	83,20%	86,50%	93,60%	94,60%		92,70%
	CONFOR. TOTAL	**83,30%**	**86,10%**	**88,90%**	**97,40%**	**98,50%**	**99,30%**	**99,20%**		**98,60%**
2011	**INSATISFECHOS**	4,50%	4,70%	2,50%	0,80%	0,40%	0,10%	0,10%		1,20%
	CONFORME	14,60%	13,90%	12,20%	4,20%	3,60%	1,90%	1,40%		6,00%
	SATISFECHOS	80,80%	81,30%	85,30%	95,10%	96,00%	98,00%	98,50%		92,80%
	CONFOR. TOTAL	**80,95%**	**81,44%**	**85,42%**	**95,14%**	**96,04%**	**98,02%**	**98,51%**		**92,86%**
2012	**INSATISFECHOS**	3,30%	3,40%	1,70%	1,70%	2,90%	1,80%	1,50%		1,20%
	CONFORME	11,60%	10,70%	10,20%	6,40%	8,40%	5,30%	5,00%		6,00%
	SATISFECHOS	85,20%	85,90%	88,00%	92,00%	88,60%	92,90%	93,60%		92,70%
	CONFORMIDAD TOTAL	**96,80%**	**96,60%**	**98,20%**	**98,40%**	**97,00%**	**98,20%**	**98,60%**		**98,70%**
2013	**INSATISFECHOS**	3,20%	15,70%	2,20%	2,50%	2,80%	1,90%	1,80%		1,90%
	CONFORME	8,70%	9,20%	9,50%	6,00%	7,00%	5,30%	4,70%		6,60%
	SATISFECHOS	88,10%	75,10%	88,30%	91,50%	90,20%	92,80%	93,50%		91,50%
	CONFORMIDAD TOTAL	**96,80%**	**84,30%**	**97,80%**	**97,50%**	**97,20%**	**98,10%**	**98,20%**		**98,10%**
2014	**INSATISFECHOS**	4,80%	2,80%	2,30%	2,50%	2,70%	1,90%	6,40%		7,50%
	CONFORME	8,60%	9,30%	9,10%	8,10%	7,20%	8,20%	7,00%		9,70%
	SATISFECHOS	86,70%	87,80%	88,60%	89,30%	90,20%	89,90%	86,70%		82,80%
	CONFORMIDAD TOTAL	**95,30%**	**97,10%**	**97,70%**	**97,40%**	**97,40%**	**98,10%**	**93,70%**		**92,50%**
2015	**INSATISFECHOS**	0,90	6,30	6,30	1,90	9,00	3,90	1,40	6,50	8,60
	CONFORME	5,40	6,90	6,70	3,80	3,70	4,60	4,90	8,50	4,20
	SATISFECHOS	93,70	86,80	86,90	94,30	87,30	91,40	93,70	85,00	87,30
	CONFORMIDAD TOTAL	**99,10**	**93,70**	**93,60**	**98,10**	**91,00**	**96,00**	**98,60**	**93,50**	**91,50**

2016	**INSATISFECHOS**	3,80	3,40	3,60	4,50	4,20	4,60	4,70	4,80	3,70
	CONFORME	14,70	12,10	13,80	11,30	11,90	11,30	12,50	12,60	12,10
	SATISFECHOS	81,60	84,50	82,70	84,20	83,90	84,10	82,70	82,60	84,20
	CONFORMIDAD TOTAL	**96,30**	**96,60**	**96,50**	**95,50**	**95,80**	**95,40**	**95,20**	**95,20**	**96,30**
2017	**INSATISFECHOS**	2,80	2,40	2,90	2,90	3,70	2,60	1,80	3,20	1,20
	CONFORME	11,90	9,20	13,70	8,90	9,00	9,10	8,80	13,13	10,70
	SATISFECHOS	85,30	88,10	83,40	88,10	87,40	88,20	89,40	83,50	88,00
	CONFORMIDAD TOTAL	**97,20**	**97,30**	**97,10**	**97,00**	**96,40**	**97,30**	**98,20**	**96,63**	**98,70**
2018	**INSATISFECHOS**	0,50	0,20	0,10	0,10	0,30	0,10	0,10	0,50	0,10
	CONFORME	3,70	3,30	2,50	1,20	1,50	1,20	1,90	4,30	2,20
	SATISFECHOS	95,80	96,50	97,40	98,70	98,30	98,70	98,00	95,10	97,70
	CONFORMIDAD TOTAL	**99,50**	**99,80**	**99,90**	**99,90**	**99,80**	**99,90**	**99,90**	**99,40**	**99,90**
2019	**INSATISFECHOS**	2,90	1,90	2,30	2,60	4,70	2,80	1,40	2,20	0,70
	CONFORME	10,70	10,80	12,50	6,30	6,80	5,20	5,80	7,80	7,60
	SATISFECHOS	86,40	87,30	85,20	91,10	88,50	92,00	92,80	90,00	91,70
	CONFORMIDAD TOTAL	**97,1**	**98,1**	**97,7**	**97,4**	**95,3**	**97,2**	**98,6**	**97,8**	**99,3**
2020	**INSATISFECHOS**	0,30%	3,10%	3,00%	6,30%	8,30%	2,80%	2,00%	3,30%	0,30%
	CONFORME	3,70%	27,10%	30,30%	11,20%	12,70%	15,20%	13,00%	18,30%	2,00%
	SATISFECHOS	96,00%	69,80%	66,70%	82,50%	79,00%	82,00%	85,00%	78,40%	97,70%
	CONFORMIDAD TOTAL	**99,70%**	**96,90%**	**97,00%**	**93,70%**	**91,70%**	**97,20%**	**98,00%**	**96,70%**	**99,70%**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO V

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

compromiso con la CALIDAD

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**	10,80%	10,30%	6,80%	0,60%	0,30%	0,10%	0,10%		22,70%
	CONFORME	15,70%	16,20%	18,90%	9,80%	7,30%	3,20%	2,50%		3,20%
	SATISFECHOS	73,10%	73,10%	74,20%	89,20%	92,00%	96,60%	97,20%		16,00%
	CONF. TOTAL	**88,80%**	**89,30%**	**93,10%**	**99,00%**	**99,30%**	**99,80%**	**99,70%**		**19,20%**
2010	**INSATISFECHOS**	18,00%	15,30%	12,10%	2,50%	1,20%	0,80%	0,60%		1,20%
	CONFORME	15,20%	15,90%	17,00%	14,30%	12,30%	5,40%	4,20%		5,00%
	SATISFECHOS	66,90%	68,70%	70,90%	83,20%	86,60%	93,90%	95,10%		93,80%
	CONF. TOTAL	**82,10%**	**84,60%**	**87,90%**	**97,50%**	**98,90%**	**99,30%**	**99,30%**		**98,80%**
2011	**INSATISFECHOS**	5,20%	5,00%	3,90%	0,40%	0,10%	0,00%	0,00%		1,70%
	CONFORME	15,20%	15,50%	16,20%	5,90%	3,20%	2,30%	1,80%		5,60%
	SATISFECHOS	79,60%	79,50%	79,80%	93,60%	96,70%	97,70%	98,20%		92,70%
	CONF. TOTAL	**94,80%**	**95,00%**	**96,00%**	**99,50%**	**99,90%**	**100,00%**	**100,00%**		**98,30%**
2012	**INSATISFECHOS**	4,30%	4,20%	2,50%	2,20%	3,40%	2,40%	2,10%		1,80%
	CONFORME	16,80%	14,50%	14,90%	9,40%	8,90%	7,60%	7,50%		9,00%
	SATISFECHOS	78,80%	81,20%	82,60%	88,50%	87,70%	90,00%	90,40%		89,20%
	CONF. TOTAL	**95,60%**	**95,70%**	**97,50%**	**97,90%**	**96,60%**	**97,60%**	**97,90%**		**98,20%**
2013	**INSATISFECHOS**	2,20%	5,10%	2,00%	3,80%	5,20%	3,10%	1,90%		2,20%
	CONFORME	5,80%	7,30%	3,10%	4,90%	8,00%	5,70%	3,60%		6,80%
	SATISFECHOS	92,00%	87,60%	94,90%	91,20%	86,90%	91,20%	94,50%		91,00%
	CONF. TOTAL	**97,80%**	**94,90%**	**98,00%**	**96,10%**	**94,90%**	**96,90%**	**98,10%**		**97,80%**
2014	**INSATISFECHOS**	6,80%	4,00%	3,70%	3,70%	3,70%	2,70%	9,90%		12,00%
	CONFORME	10,40%	11,40%	12,20%	11,10%	10,10%	11,50%	9,70%		13,40%
	SATISFECHOS	81,80%	84,60%	74,10%	85,20%	86,20%	85,80%	80,40%		74,60%
	CONF. TOTAL	**92,20%**	**96,00%**	**86,30%**	**96,30%**	**96,30%**	**97,30%**	**90,10%**		**88,00%**
2015	**INSATISFECHOS**	1,80%	2,00%	1,40%	1,70%	2,20%	2,00%	2,10%	4,50%	1,70%
	CONFORME	6,20%	4,50%	6,90%	4,00%	3,60%	4,30%	5,20%	12,90%	5,20%
	SATISFECHOS	92,00%	93,50%	91,70%	91,30%	94,10%	93,60%	92,70%	82,60%	93,10%
	CONF. TOTAL	**98,20%**	**98,00%**	**98,60%**	**98,30%**	**97,70%**	**97,90%**	**97,60%**	**95,50%**	**98,30%**

2016	**INSATISFECHOS**	3,00%	2,90%	2,90%	3,90%	2,90%	3,90%	4,80%	3,90%	3,00%
	CONFORME	15,80%	12,30%	14,10%	11,70%	11,80%	11,10%	12,10%	12,70%	11,20%
	SATISFECHOS	81,20%	83,80%	83,10%	84,40%	85,30%	85,00%	83,10%	82,40%	85,80%
	CONF. TOTAL	**97,00%**	**96,10%**	**97,20%**	**96,10%**	**97,10%**	**96,10%**	**95,20%**	**95,10%**	**97,00%**
2017	**INSATISFECHOS**	3,30%	2,30%	3,70%	3,50%	3,60%	3,60%	2,40%	3,90%	1,30%
	CONFORME	15,50%	12,30%	19,20%	12,20%	10,90%	12,60%	13,00%	17,80%	14,70%
	SATISFECHOS	81,10%	85,50%	77,10%	84,30%	85,50%	83,80%	84,60%	78,20%	83,90%
	CONF. TOTAL	**96,60%**	**97,80%**	**96,30%**	**96,50%**	**96,40%**	**96,40%**	**97,60%**	**96,00%**	**98,60%**
2018	**INSATISFECHOS**	1,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,60%	0,00%
	CONFORME	7.1%	3.7%	2,80%	1,20%	2,20%	1,50%	1,30%	3,40%	1,60%
	SATISFECHOS	91,00%	96,40%	97,20%	98,70%	97,80%	98,40%	98,70%	96,00%	98,40%
	CONF. TOTAL	**98.1%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**99,40%**	**100,00%**
2019	**INSATISFECHOS**	3,90%	1,70%	2,80%	2,90%	5,50%	1,80%	1,10%	3,50%	0,20%
	CONFORME	10,30%	10,10%	13,70%	6,60%	6,40%	5,60%	6,60%	11,40%	9,00%
	SATISFECHOS	85,80%	88,20%	83,50%	90,50%	88,10%	92,60%	92,30%	85,10%	90,80%
	CONF. TOTAL	**96,10%**	**98,30%**	**97,20%**	**97,10%**	**94,50%**	**98,20%**	**98,90%**	**96,50%**	**99,80%**
2020	**INSATISFECHOS**	0,00%	5,00%	3,00%	5,00%	10,00%	5,00%	1,00%	3,00%	1,00%
	CONFORME	3,00%	26,00%	36,00%	9,00%	16,00%	17,00%	5,00%	24,00%	4,00%
	SATISFECHOS	97,00%	69,00%	61,00%	86,00%	74,00%	78,00%	94,00%	73,00%	95,00%
	CONF. TOTAL	**100,00%**	**95,00%**	**97,00%**	**95,00%**	**90,00%**	**95,00%**	**99,00%**	**97,00%**	**99,00%**

ANEXO VI

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

compromiso con la CALIDAD

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**	1,80%	1,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
	CONFORME	13,80%	9,60%	3,60%	0,00%	0,00%	0,60%	0,00%		8,00%
	SATISFECHOS	84,40%	89,20%	96,40%	100,00%	90,00%	99,40%	100,00%		92,00%
	CONF. TOTAL	**98,20%**	**98,80%**	**100%**	**100%**	**90,00%**	**100%**	**100%**		**100%**
2011	**INSATISFECHOS**	1,80%	4,10%	0,00%	0,60%	0,00%	0,00%	0,00%		0,60%
	CONFORME	26,90%	22,80%	7,60%	1,20%	3,50%	1,80%	0,60%		2,60%
	SATISFECHOS	71,40%	73,10%	92,40%	98,20%	96,50%	98,20%	99,40%		96,80%
	CONF. TOTAL	**98,30%**	**95,90%**	**100%**	**99,40%**	**100%**	**100%**	**100%**		**99,40%**
2012	**INSATISFECHOS**	4,80%	4,40%	2,20%	2,20%	2,60%	1,70%	1,30%		0,80%
	CONFORME	10,50%	7,90%	6,50%	1,30%	3,50%	0,90%	2,20%		2,60%
	SATISFECHOS	84,70%	87,80%	91,30%	96,40%	93,90%	97,40%	96,50%		96,60%
	CONF. TOTAL	**95,20%**	**95,70%**	**97,80%**	**97,70%**	**97,40%**	**98,30%**	**98,70%**		**99,20%**
2013	**INSATISFECHOS**	3,90%	12,00%	0,60%	1,20%	1,50%	0,30%	0,90%		1,20%
	CONFORME	10,20%	7,80%	4,80%	3,90%	4,50%	3,60%	3,30%		4,80%
	SATISFECHOS	85,90%	80,10%	94,60%	94,80%	93,90%	96,10%	95,80%		94,00%
	CONF. TOTAL	**96,10%**	**87,90%**	**99,40%**	**98,70%**	**98,40%**	**99,70%**	**99,10%**		**98,80%**
2014	**INSATISFECHOS**	5,10%	3,90%	3,10%	2,60%	3,20%	2,30%	7,50%		9,50%
	CONFORME	9,60%	10,70%	9,20%	8,40%	8,00%	8,60%	6,30%		8,40%
	SATISFECHOS	85,20%	85,40%	87,60%	89,10%	88,80%	89,20%	86,30%		82,00%
	CONF. TOTAL	**94,80%**	**96,10%**	**96,80%**	**97,50%**	**96,80%**	**97,80%**	**92,60%**		**90,40%**
2015	**INSATISFECHOS**	1,60%	8,80%	0,70%	0,70%	2,60%	1,70%	0,90%	2,50%	1,20%
	CONFORME	7,60%	6,20%	4,40%	4,40%	3,90%	5,70%	6,60%	10,20%	5,00%
	SATISFECHOS	90,80%	85,10%	94,90%	94,90%	93,50%	92,60%	92,50%	87,40%	93,80%
	CONF. TOTAL	**98,40%**	**91,30%**	**99,30%**	**99,30%**	**97,40%**	**98,30%**	**99,10%**	**97,60%**	**98,80%**
2016	**INSATISFECHOS**	3,90%	3,90%	3,90%	4,70%	4,50%	4,30%	4,10%	5,10%	3,50%
	CONFORME	15,90%	13,10%	14,60%	12,40%	14,40%	13,20%	14,50%	14,10%	14,70%
	SATISFECHOS	80,30%	83,00%	81,50%	82,90%	81,10%	82,50%	81,40%	80,90%	81,80%
	CONF. TOTAL	**96,20%**	**96,10%**	**96,10%**	**95,30%**	**95,50%**	**95,70%**	**95,90%**	95,00%	**96,50%**

2017	**INSATISFECHOS**	2,20%	2,60%	1,40%	2,40%	2,60%	1,20%	1,00%	1,00%	0,80%
	CONFORME	11,10%	6,40%	7,60%	7,00%	6,60%	7,80%	7,00%	8,00%	7,80%
	SATISFECHOS	86,80%	91,10%	91,00%	90,60%	90,90%	91,00%	91,90%	91,00%	91,50%
	CONF. TOTAL	**97,90%**	**97,50%**	**98,60%**	**97,60%**	**97,50%**	**98,80%**	**98,90%**	**99,00%**	**99,30%**
2018	**INSATISFECHOS**	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	0,70%	1,00%	0,70%	0,30%	0,30%	0,30%	0,70%	1,40%	0,70%
	SATISFECHOS	99,30%	99,00%	99,30%	99,70%	99,70%	99,70%	99,30%	98,70%	99,30%
	CONF. TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
2019	**INSATISFECHOS**	2,40%	2,40%	1,80%	2,40%	3,00%	7,10%	1,80%	0,00%	0,60%
	CONFORME	18,10%	13,30%	11,00%	9,10%	9,10%	7,80%	7,80%	6,10%	7,70%
	SATISFECHOS	79,50%	84,30%	87,20%	88,50%	87,90%	85,10%	90,40%	93,90%	91,70%
	CONF. TOTAL	**97,60%**	**97,60%**	**98,20%**	**97,60%**	**97,00%**	**92,90%**	**98,20%**	**100%**	**99,40%**
2020	**INSATISFECHOS**	1,00%	0,00%	4,00%	7,00%	9,00%	1,00%	2,00%	3,00%	0,00%
	CONFORME	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%
	SATISFECHOS	95,00%	74,00%	67,00%	77,00%	81,00%	87,00%	78,00%	78,00%	100,00%
	CONF. TOTAL	**99,00%**	**100%**	**96,00%**	**93,00%**	**91,00%**	**99,00%**	**98,00%**	**97%**	**100%**

ANEXO VII

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (LAS PALMERAS)

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

compromiso con la CALIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC 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**	2,80%	2,20%	2,90%	2,30%	4,00%	0,60%	1,70%		2,20%
	CONFORME	9,70%	9,70%	5,80%	8,60%	7,50%	5,70%	5,70%		8,90%
	SATISFECHOS	87,50%	88,00%	91,30%	89,00%	88,50%	93,70%	92,60%		88,80%
	CONF. TOTAL	**97,20%**	**97,70%**	**97,10%**	**97,60%**	**96,00%**	**99,40%**	**98,30%**		**97,70%**
2011	**INSATISFECHOS**	2,70%	1,40%	0,00%	2,80%	2,10%	0,00%	0,00%		0,00%
	CONFORME	5,40%	5,40%	5,40%	2,70%	4,70%	2,70%	0,70%		0,00%
	SATISFECHOS	92,00%	93,30%	94,60%	94,60%	93,20%	97,30%	99,30%		100%
	CONF. TOTAL	**97,40%**	**98,70%**	**100%**	**97,30%**	**97,90%**	**100%**	**100%**		**100%**
2012	**INSATISFECHOS**	1,40%	2,40%	1,00%	0,70%	2,90%	1,70%	1,20%		0,70%
	CONFORME	3,40%	6,10%	3,60%	3,40%	10,90%	2,90%	2,70%		2,40%
	SATISFECHOS	95,20%	91,50%	95,40%	95,90%	86,20%	95,40%	96,20%		96,80%
	CONF. TOTAL	**98,60%**	**97,60%**	**99,00%**	**99,30%**	**97,10%**	**98,30%**	**98,90%**		**99,20%**
2013	**INSATISFECHOS**	2,20%	5,10%	2,00%	3,80%	5,20%	3,10%	1,90%		2,20%
	CONFORME	5,80%	7,30%	3,10%	4,90%	8,00%	5,70%	3,60%		6,80%
	SATISFECHOS	92,00%	87,60%	94,90%	91,20%	87,90%	91,20%	94,50%		91,00%
	CONF. TOTAL	**97,80%**	**94,90%**	**98,00%**	**96,10%**	**95,90%**	**96,90%**	**98,10%**		**97,80%**
2014	**INSATISFECHOS**	1,70%	0,90%	0,30%	1,50%	1,80%	1,20%	1,50%		0,60%
	CONFORME	5,40%	7,10%	7,50%	7,70%	5,80%	6,60%	7,00%		9,40%
	SATISFECHOS	92,80%	92,00%	92,10%	90,90%	92,50%	92,20%	91,60%		90,00%
	CONF. TOTAL	**98,20%**	**99,10%**	**99,60%**	**98,60%**	**98,30%**	**98,80%**	**98,60%**		**99,40%**
2015	**INSATISFECHOS**	0,00%	3,80%	5,70%	0,80%	9,00%	2,60%	0,60%	6,70%	8,50%
	CONFORME	3,60%	6,70%	5,00%	5,70%	5,10%	5,40%	5,50%	11,10%	5,30%
	SATISFECHOS	96,40%	89,50%	89,30%	93,50%	85,80%	92,10%	94,00%	82,20%	86,2%
	CONF. TOTAL	**100%**	**96,20%**	**94,30%**	**99,20%**	**90,90%**	**97,50%**	**99,50%**	**93,30%**	**91,50%**
2016	**INSATISFECHOS**	7,00%	5,30%	6,10%	7,40%	8,00%	8,50%	8,50%	8,80%	7,00%
	CONFORME	13,10%	12,60%	14,70%	12,10%	12,40%	11,70%	13,90%	14,10%	13,30%
	SATISFECHOS	79,90%	82,10%	79,20%	80,60%	79,60%	79,80%	77,70%	77,10%	79,70%
	CONF. TOTAL	**93%**	**94,70%**	**93,90%**	**92,70%**	**92,00%**	**91,50%**	**91,60%**	**91,20%**	**93,00%**

2017	**INSATISFECHOS**	2,40%	2,00%	4,40%	2,00%	4,00%	1,60%	1,60%	6,00%	0,80%
	CONFORME	8,60%	7,90%	14,30%	7,90%	11,50%	7,10%	5,90%	17,90%	10,60%
	SATISFECHOS	89,00%	90,20%	81,30%	90,10%	84,60%	91,30%	92,50%	76,10%	88,60%
	CONF. TOTAL	**97,60%**	**98,10%**	**95,60%**	**98,00%**	**96,10%**	**98,40%**	**98,40%**	**94,00%**	**99,20%**
2018	**INSATISFECHOS**	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	4,20%	5,90%	4,70%	3,60%	3,40%	2,90%	5,50%	6,30%	3,40%
	SATISFECHOS	95,20%	94,00%	95,30%	96,40%	96,20%	97,00%	94,50%	93,70%	96,50%
	CONF. TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**99,60%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
2019	**INSATISFECHOS**	5,20%	3,40%	4,60%	4,60%	9,10%	4,20%	3,50%	3,40%	3,40%
	CONFORME	12,70%	13,20%	11,40%	7,50%	8,00%	7,20%	4,70%	9,20%	10,70%
	SATISFECHOS	82,10%	83,40%	84,00%	87,90%	82,90%	88,60%	91,80%	87,40%	85,90%
	CONF. TOTAL	**94,80%**	**96,60%**	**95,40%**	**95,40%**	**90,90%**	**95,80%**	**96,50%**	**96,60%**	**96,60%**
2020	**INSATISFECHOS**	0,00%	6,10%	2,00%	5,10%	6,00%	4,00%	0,00%	4,00%	0,00%
	CONFORME	4,00%	25,50%	27,30%	8,10%	15,20%	14,10%	13,10%	19,20%	1,00%
	SATISFECHOS	95,90%	68,40%	70,70%	86,90%	78,70%	81,80%	86,80%	76,80%	99,00%
	CONF. TOTAL	**99,90%**	**93,90%**	**98,00%**	**95,00%**	**93,90%**	**95,90%**	**99,90%**	**96,00%**	**100%**

ANEXO VIII

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (INDUSTRIAL)

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

compromiso con la CALIDAD

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	1,80%	0,90%	0,40%	1,40%	1,70%	1,10%	1,40%		0,60%
	CONFORME	5,40%	7,10%	7,50%	7,70%	5,80%	6,70%	7,00%		9,40%
	SATISFECHOS	92,80%	92,00%	92,10%	90,90%	92,50%	92,20%	91,60%		90,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	**98,20%**	**99,10%**	**99,60%**	**98,60%**	**92,50%**	**93,30%**	**98,60%**		**99,40%**
2015	INSATISFECHOS	0,40%	9,50%	20,10%	4,50%	26,20%	11,40%	1,70%	16,40%	26,20%
	CONFORME	2,60%	8,90%	12,20%	3,30%	3,20%	3,80%	2,40%	1,90%	2,30%
	SATISFECHOS	97,00%	81,60%	67,70%	92,10%	70,50%	84,80%	95,80%	81,70%	71,50%
	CONFORMIDAD TOTAL	**99,60%**	**90,50%**	**79,90%**	**95,40%**	**73,70%**	**88,60%**	**98,20%**	**83,60%**	**73,80%**
2016	INSATISFECHOS	1,00%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	2,00%	1,50%
	CONFORME	11,40%	8,90%	8,90%	8,50%	8,90%	8,40%	7,90%	8,40%	8,40%
	SATISFECHOS	87,60%	89,60%	89,70%	90,00%	89,60%	89,10%	90,60%	89,60%	90,10%
	CONFORMIDAD TOTAL	**99,00%**	**98,50%**	**98,60%**	**98,50%**	**98,50%**	**98,50%**	**98,50%**	**98,00%**	**98,50%**
2017	INSATISFECHOS	2,60%	2,70%	1,30%	3,40%	8,20%	4,70%	2,00%	4,00%	2,70%
	CONFORME	7,30%	2,70%	2,70%	3,40%	7,50%	3,40%	2,00%	7,30%	6,00%
	SATISFECHOS	90,01%	94,70%	88,00%	93,10%	84,40%	91,90%	95,90%	88,60%	91,30%
	CONFORMIDAD TOTAL	**97,40%**	**97,40%**	**90,70%**	**96,50%**	**91,90%**	**95,30%**	**97,90%**	**95,90%**	**97,30%**
2018	INSATISFECHOS	0,00%	0,90%	0,90%	0,90%	1,90%	1,00%	0,90%	1,90%	0,90%
	CONFORME	3,70%	5,60%	3,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,90%	8,50%	5,40%
	SATISFECHOS	96,30%	93,50%	95,30%	99,00%	98,20%	99,00%	98,20%	89,70%	93,70%
	CONFORMIDAD TOTAL	**100,00%**	**99,10%**	**99,00%**	**99,00%**	**98,20%**	**99,90%**	**99,10%**	**98,20%**	**99,10%**
2019	INSATISFECHOS	0,70%	0,80%	0,00%	0,80%	1,50%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	4,40%	9,00%	2,30%	3,00%	3,80%	0,80%	7,00%	3,00%	4,40%
	SATISFECHOS	94,90%	90,20%	97,70%	96,20%	94,70%	97,70%	93,00%	97,00%	95,60%
	CONFORMIDAD TOTAL	**99,30%**	**99,20%**	**######**	**99,20%**	**98,50%**	**98,50%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**

2020	**INSATISFECHOS**	0,00%	1,00%	3,00%	8,00%	8,00%	1,00%	5,10%	3,00%	0,00%
	CONFORME	4,00%	31,30%	29,00%	12,00%	10,00%	18,00%	14,10%	11,00%	3,00%
	SATISFECHOS	96,00%	67,60%	68,00%	80,00%	82,00%	81,00%	80,80%	86,00%	97,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	**100%**	**98,90%**	**97,00%**	**92,00%**	**92,00%**	**99,00%**	**94,90%**	**97,00%**	**100%**

ANEXO IX

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

compromiso con la CALIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

EXPLOTACIÓN DE DATOS 2020 TRAS LA PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA DE CITA PREVIA EN LA RED OIAC DE LA CAM

DATOS CITA PREVIA MAÑANAS RED OIAC 2º SEMESTRE 2020

JUL 2020 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	**8.779**	**7.072**	**395**	**5.268**	**1.726**	**370**	**1.312**	**874**	**404**
PROMEDIO	399,05	321,45	17,95	239,45	78,45	16,82	59,64	39,73	18,36
MÁXIMO	575	463	26	344	114	34	128	98	38
MÍNIMO	279	238	9	168	57	1	27	19	7
AGO 2020 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	**7.149**	**5.815**	**358**	**4.411**	**1.404**	**6**	**976**	**669**	**307**
PROMEDIO	340,43	276,90	17,05	210,05	66,86	0,29	46,48	31,86	14,62
MÁXIMO	377	331	30	252	79	3	67	45	23
MÍNIMO	303	233	8	179	54	0	25	16	6
SEP 2020 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	**7.620**	**6.235**	**389**	**4.475**	**1.760**	**0**	**996**	**637**	**359**
PROMEDIO	381,00	311,75	19,45	223,75	88,00	0,00	49,80	31,85	17,95
MÁXIMO	484	394	40	309	112	0	70	50	37
MÍNIMO	312	263	10	177	71	0	31	17	8
OCT 2020 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	**6.978**	**5.870**	**260**	**4.005**	**1.865**	**0**	**848**	**559**	**289**
PROMEDIO	332,29	279,52	12,38	190,71	88,81	0,00	40,38	26,62	13,76
MÁXIMO	370	314	17	228	111	0	64	42	31
MÍNIMO	296	223	7	150	64	0	28	15	6

NOV 2020 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	8.179	6.516	384	4.041	2.475	0	1.279	681	598
PROMEDIO	389,48	310,29	18,29	192,43	117,86	0,00	60,90	32,43	28,48
MÁXIMO	499	400	28	250	158	0	86	42	47
MÍNIMO	291	247	9	153	67	0	24	15	9
DIC 2020 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	9.184	7.323	388	4.651	2.672	0	1.473	744	729
PROMEDIO	459,20	366,15	19,40	232,55	133,60	0,00	73,65	37,20	36,45
MÁXIMO	576	478	37	326	164	0	138	71	78
MÍNIMO	142	99	3	56	43	0	33	14	17

TOTALES LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	47.889	38.831	2.174	26.851	11.902	376	6.884	4.164	2.686
PROMEDIO MENSUAL	7.981,50	6.471,83	362,33	4.475,17	1.983,67	62,67	1.147,33	694,00	447,67
MÁXIMO MENSUAL	9.184	7.323	395	5.268	2.672	370	1.473	874	729
MÍNIMO MENSUAL	6.978	5.815	260	4.005	1.404	0	848	559	289
PROMEDIO DIARIO	383,57	311,01	17,42	214,82	95,60	2,85	55,14	33,28	21,60
MÁXIMO DIARIO	576	478	40	344	164	34	138	98	78
MÍNIMO DIARIO	279	223	7	150	54	0	25	15	6

Fuente: Sección de Atención al Ciudadano y Estadística

No constan datos del primer semestre dado que no se explotaron los datos del Qmatic al no completarse el primer trimestre del año cuando se declaró el estado de alarma que provocó la suspensión de la atención al público.

El sistema de cita previa se puso en marcha en junio, pero sin el establecimiento de los estándares con los que ahora contamos, por lo que no resulta aconsejable la inclusión de los datos correspondientes a ese primer periodo en esta explotación de datos.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

compromiso con la CALIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DATOS CITA PREVIA SÁBADOS RED OIAC 2º SEMESTRE 2020

JULIO 2020 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	**239**	**183**	**15**	**143**	**40**	**15**	**41**	**29**	**12**
PROMEDIO	59,75	45,75	3,75	35,75	10,00	3,75	10,25	7,25	3,00
MÁXIMO	78	57	6	44	13	10	19	15	4
MÍNIMO	36	30	2	24	6	0	4	2	2
AGOSTO 2020 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	**201**	**145**	**27**	**103**	**42**	**0**	**29**	**21**	**8**
PROMEDIO	50,25	36,25	6,75	25,75	10,50	0,00	7,25	5,25	2,00
MÁXIMO	54	40	13	28	12	0	11	10	4
MÍNIMO	47	31	3	22	9	0	3	2	1
SEPTIEMBRE 2020 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	**246**	**184**	**32**	**128**	**56**	**0**	**30**	**23**	**7**
PROMEDIO	61,50	46,00	8,00	32,00	14,00	0,00	7,50	5,75	1,75
MÁXIMO	75	60	17	40	20	0	13	9	4
MÍNIMO	50	31	3	20	11	0	0	0	0
OCTUBRE 2020 SÁBADOS (5)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	**245**	**189**	**9**	**131**	**58**	**0**	**47**	**29**	**18**
PROMEDIO	49,00	37,80	1,80	26,20	11,60	0,00	9,40	5,80	3,60
MÁXIMO	61	47	3	34	14	0	12	8	4
MÍNIMO	40	31	1	19	8	0	6	4	2
NOV 2020 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	**181**	**120**	**10**	**80**	**40**	**0**	**51**	**30**	**21**
PROMEDIO	**45,25**	**30,00**	**2,50**	**20,00**	**10,00**	**0,00**	**12,75**	**7,50**	**5,25**
MÁXIMO	**48**	**40**	**6**	**26**	**14**	**0**	**26**	**17**	**9**
MÍNIMO	**39**	**16**	**0**	**12**	**4**	**0**	**6**	**3**	**2**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

compromiso con la CALIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DIC 2020 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	195	136	13	93	43	0	46	25	21
PROMEDIO	48,75	34,00	3,25	23,25	10,75	0,00	11,50	6,25	5,25
MÁXIMO	49	37	4	25	14	0	17	7	11
MÍNIMO	48	29	3	21	5	0	9	5	2

SÁBADOS 2020	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.307	957	106	678	279	15	244	157	87
PROMEDIO MENSUAL	217,83	159,50	17,67	113,00	46,50	2,50	40,67	26,17	14,50
MÁXIMO MENSUAL	246	189	32	143	58	15	51	30	21
MÍNIMO MENSUAL	181	120	9	80	40	0	29	21	7
PROMEDIO DIARIO	52,42	38,30	4,34	27,16	11,14	0,63	9,78	6,30	3,48
MÁXIMO DIARIO	78	60	17	44	20	10	26	17	11
MÍNIMO DIARIO	36	30	1	19	6	0	0	0	0

Fuente: Sección de Atención al Ciudadano y Estadística

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

compromiso con la CALIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DATOS CITA PREVIA TARDES 2º SEMESTRE 2020

SEPTIEMBRE 2020 TARDES (8)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	**348**	**269**	**28**	**197**	**72**	**0**	**51**	**35**	**16**
PROMEDIO	43,50	33,63	3,50	24,63	9,00	0,00	6,38	4,38	2,00
MÁXIMO	54	40	6	33	11	0	12	9	5
MÍNIMO	38	26	1	18	6	0	3	1	0

OCTUBRE 2020 TARDES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	**870**	**650**	**58**	**494**	**156**	**1**	**162**	**119**	**43**
PROMEDIO	41,43	30,95	2,76	23,52	7,43	0,05	7,71	5,67	2,05
MÁXIMO	63	47	10	39	11	1	21	18	5
MÍNIMO	30	23	0	16	4	0	1	0	0

NOVIEMBRE 2020 TARDES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	**672**	**493**	**34**	**346**	**147**	**1**	**145**	**84**	**61**
PROMEDIO	32,00	23,48	1,62	16,48	7,00	0,05	6,90	4,00	2,90
MÁXIMO	35	29	5	21	10	1	13	8	6
MÍNIMO	29	18	0	13	4	0	2	0	0

DICIEMBRE 2020 TARDES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	**653**	**466**	**41**	**290**	**176**	**1**	**146**	**82**	**64**
PROMEDIO	36,28	25,89	2,28	16,11	9,78	0,06	8,11	4,56	3,56
MÁXIMO	50	41	5	19	23	1	13	9	8
MÍNIMO	31	18	0	11	3	0	4	2	2

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

compromiso con la CALIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TARDES 2020	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.543	1.878	161	1.327	551	3	504	320	184
PROMEDIO MENSUAL	635,75	469,50	40,25	331,75	137,75	0,75	126,00	80,00	46,00
MÁXIMO MENSUAL	870	650	58	494	176	1	162	119	64
MÍNIMO MENSUAL	348	269	28	197	72	0	51	35	16
PROMEDIO DIARIO	38,30	28,49	2,54	20,18	8,30	0,04	7,28	4,65	2,63
MÁXIMO DIARIO	63	47	10	39	23	1	21	18	8
MÍNIMO DIARIO	29	18	0	11	3	0	1	0	0

Fuente: Sección de Atención al Ciudadano y Estadística

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

compromiso con la CALIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DATOS CITA PREVIA OIAC MÓVIL 2º SEMESTRE 2020

SEPTIEMBRE DESDE EL 21	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	**168**	**136**	**10**	**104**	**32**	**0**	**22**	**13**	**9**
PROMEDIO	21,00	17,00	1,25	13,00	4,00	0,00	2,75	1,63	1,13
MÁXIMO	28	26	2	22	6	0	6	3	3
MÍNIMO	15	13	0	7	2	0	0	0	0
OCTUBRE HASTA EL 23	**TOTALES**	**FINALIZADAS**	**CANCELADAS**	**TIPO 1**	**TIPO 2**	**ADICIONALES**	**NO ASISTEN**	**TIPO 1**	**TIPO 2**
TOTAL	**436**	**349**	**27**	**264**	**85**	**0**	**60**	**29**	**31**
PROMEDIO	27,25	21,81	1,69	16,50	5,31	0,00	3,75	1,81	1,94
MÁXIMO	34	27	6	20	8	0	8	6	4
MÍNIMO	21	16	0	12	3	0	0	0	0

MÓVIL 2020	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	**604**	**485**	**37**	**368**	**117**	**0**	**82**	**42**	**40**
PROMEDIO MENSUAL	**302,00**	**242,50**	**18,50**	**184,00**	**58,50**	**0,00**	**41,00**	**21,00**	**20,00**
MÁXIMO MENSUAL	**436**	**349**	**27**	**264**	**85**	**0**	**60**	**29**	**31**
MÍNIMO MENSUAL	**168**	**136**	**10**	**104**	**32**	**0**	**22**	**13**	**9**
PROMEDIO DIARIO	**24,13**	**19,41**	**1,47**	**14,75**	**4,66**	**0,00**	**3,25**	**1,72**	**1,53**
MÁXIMO DIARIO	**34**	**27**	**6**	**22**	**8**	**0**	**8**	**6**	**4**
MÍNIMO DIARIO	**15**	**13**	**0**	**7**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**

Fuente: Sección de Atención al Ciudadano y Estadística

Se dio una atención puntual, para descongestionar el resto de oficinas, ante el cierre de la OIAC Victoria por necesidad de obras de reparación. Se suspendió por inicio de climatología adversa, se sopesará la conveniencia de nueva puesta en marcha, cuando el tiempo lo permita.

Los datos globales, incluyendo mañanas, tardes, sábados y atención puntual de la Oficina móvil son los siguientes:

CITA PREVIA RED OIAC LUNES A VIERNES, TARDES, SÁBADOS Y MÓVIL 2º SEMESTRE 2020									
1 DE JULIO A 31 DICIEMBRE	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	51.739	41.666	2.441	28.856	12.732	394	7.632	4.641	2.957
PROMEDIO MENSUAL	8.199,33	6.631,33	380,00	4.588,17	2.030,17	65,17	1.188,00	720,17	462,17
MÁXIMO MENSUAL	9.430	7.512	427	5.411	2.730	385	1.524	904	750
MÍNIMO MENSUAL	7.159	5.935	269	4.085	1.444	0	877	580	296
PROMEDIO DIARIO	435,99	349,31	21,76	241,98	106,74	3,48	64,92	39,58	25,08

Fuente: Sección de Atención al Ciudadano y Estadística

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

compromiso con la CALIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Desarrollo de indicadores en la franja horaria de mañana, con desglose por tipo de cola, tiempos de atención dados y comparativa entre OIAC Centro y OIACs de barrio:

EXPLOTACIÓN CITA PREVIA RED OIAC LUNES A VIERNES, JULIO A DICIEMBRE (2º SEMESTRE DE 2020) COMPLETO

RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3
TOTALES	47889	38831	2174	26851	11980	78
CENTRO	19428	16252	846	11197	5055	0
INDUSTRIAL	7652	6079	556	3892	2187	78
PALMERAS	10157	8012	308	5757	2255	0
REAL	10652	8488	464	6005	2483	0

NO ASISTEN	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3
TOTALES	6884	4164	2686	34
CENTRO	2330	1456	874	0
INDUSTRIAL	1017	493	490	34
PALMERAS	1837	1142	695	0
REAL	1700	1073	627	0

POR TRÁMITE CONFIRMADOS Y PERSONADOS, SIN ADICIONALES

TIPO DE COLA	1	2 y 3	
CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS	24812		
INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)	1987		
REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)		5427	
TRAMITES TRIBUTARIOS		1904	
ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES		4623	
VALIDACION CERTIFICADOS DIGITALES		78	
	26799	12032	38831

RED OIAC	FINALIZADAS	ADICIONALES	CON ADICIONALES
TOTALES	38831	376	39207
CENTRO	16252	108	16360
INDUSTRIAL	6079	17	6096
PALMERAS	8012	76	8088
REAL	8488	175	8663

POR TRÁMITE CONFIRMADOS Y PERSONADOS, SIN ADICIONALES

TIPO DE COLA	1	2 y 3	
CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS	63,90%		
INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)	5,12%		
REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)		13,98%	
TRAMITES TRIBUTARIOS		4,90%	
ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES		11,91%	
VALIDACION CERTIFICADOS DIGITALES		0,20%	
	69,01%	30,99%	100,00%

TIEMPO DE ATENCIÓN (HORAS)

TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3	ADICIÓN	TOTAL
5 min	20 min	20 min	5 min	5-20 min
2237:35	3993:20	26:00	31:20	6288:15

MINUTOS DE ATENCIÓN

TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3	ADICIÓN	TOTAL
134.255	239.600	1.560	1.880	377.295

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

compromiso con la CALIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

COMPARATIVA % ENTRE OIACs						
RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3
TOTALES	100,00%	81,09%	4,54%	69,15%	30,85%	0,20%
CENTRO	40,57%	33,94%	1,77%	68,90%	31,10%	0,00%
INDUSTRIAL	15,98%	12,69%	1,16%	64,02%	35,98%	1,28%
PALMERAS	21,21%	16,73%	0,64%	71,85%	28,15%	0,00%
REAL	22,24%	17,72%	0,97%	70,75%	29,25%	0,00%

COMPARATIVA % ENTRE OIACs				
NO ASISTEN *	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3
DE CONFIRM.	15,06%	9,11%	5,88%	0,07%
CENTRO	5,10%	3,18%	1,91%	0,00%
INDUSTRIAL	2,22%	1,08%	1,07%	0,07%
PALMERAS	4,02%	2,50%	1,52%	0,00%
REAL	3,72%	2,35%	1,37%	0,00%

COMPARATIVA CIFRAS OIAC CENTRO/OFICINAS DE BARRIO						
RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3
TOTALES	47889	38831	2174	26851	11980	78
CENTRO	19428	16252	846	11197	5055	0
OIACs BARRIO	28461	22579	1328	15654	6925	78

COMPARATIVA CIFRAS CENTRO/OIACs BARRIO				
NO ASISTEN	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3
TOTALES	6884	4164	2686	34
CENTRO	2330	1456	874	0
OIACs BARRIO	4554	2708	1812	34

COMPARATIVA % OIAC CENTRO/OFICINAS DE BARRIO						
RED OIAC **	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3
TOTALES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
CENTRO	40,57%	41,85%	38,91%	41,70%	42,20%	0,00%
OIACs BARRIO	59,43%	58,15%	61,09%	58,30%	57,80%	100,00%

COMPARATIVA % CENTRO/OIACs BARRIO				
NO ASISTEN **	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3
TOTALES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
CENTRO	33,85%	34,97%	32,54%	0,00%
OIACs BARRIO	66,15%	65,03%	67,46%	100,00%

(*) Calculado sobre TOTALES-CANCELADAS = CONFIRMADAS

(**) Tomando cada columna como dato absoluto

Fuente: Sección de Atención al Ciudadano y Estadística