CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

CONSEJERÍA DE DISTRITOS, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

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 (2022)
- Informe General sobre los resultados estadísticos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2022)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de los datos acumulativos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2022)
- 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 (2022)

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 Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, 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, Participación Ciudadana y Juventud, 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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud 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 2022**, 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, Participación Ciudadana y Juventud, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, 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, Participación Ciudadana y Juventud 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 y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

FICHA TÉCNICA DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022

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) 2022** perteneciente a la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana.

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 2022.

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 2022.
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2023
Análisis e Interpretación de los datos	Abril 2023

6) DISEÑO MUESTRAL

A primeros de ejercicio, tomando como referencia los atendidos en la Red de OIAC en 2021 por oficina, se estimó el número de encuestas a realizar en 2022, 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. 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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud.

La muestra es**,** de ámbito local, **formada por un total de 800 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 2022 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)	**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 □ VICTORIA

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).**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

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
□ Yo mismo desde un PC
□ Llamando al 010
□ 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 trabajo
□ Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc…)
□ 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 Distritos, Juventud y Participación Ciudadana 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 y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INFORME GENERAL SOBRE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022,** adscritas a la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud de la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, 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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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) 2022

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) 2022. 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 2022			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	799	4,50	,662
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	800	4,38	,722
Adecuación de las instalaciones	799	4,24	,772
Efectividad del servicio prestado	800	4,15	,859
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	799	4,14	,858
Adecuación del servicio por el personal responsable	799	4,12	,856
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	800	4,15	,886
Valore el tiempo de espera	796	4,38	,744
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	799	4,44	,683
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	743	4,27	,684
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	799	**4,25**	,670

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 2022 es de 4,25 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 **4,27 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente superior** 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 2022

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)	0,5%
Conformes (Regular)	7,9%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	91,6%
Conformidad total (*)	99,5%

(*) 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)	0,4%
Conformes (Regular)	13,1%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	86,5%
Conformidad total (*)	99,6%

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

- **Adecuación de las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0,8%
Conformes (Regular)	18,4%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	80,8%
Conformidad total (*)	99,2%

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

- **Efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	1,8%
Conformes (Regular)	25,3%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	72,9%
Conformidad total (*)	98,2%

(*)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)	3,4%
Conformes (Regular)	20,5%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	76,1%
Conformidad total (*)	96,6%

(*)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)	2,9%
Conformes (Regular)	22,8%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	74,3%
Conformidad total (*)	97,1%

(*)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)	3,3%
Conformes (Regular)	23,3%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	73,4%
Conformidad total (*)	96,7%

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

- **Valore el tiempo de espera**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0,4%
Conformes (Regular)	14,7%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	84,9%
Conformidad total (*)	99,6%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0,4%
Conformes (Regular)	9,9%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	89,7%
Conformidad total (*)	99,6%

(*)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)	0,1%
Conformes (Regular)	13,1%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	86,8%
Conformidad total (*)	99,9%

(*)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)	0,0%
Conformes (Regular)	13,1%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	86,9%
Conformidad total (*)	100,0%

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA OFICINA DEL CENTRO 2022

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) 2022. 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 2022			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	120	4,80	,478
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	121	4,31	,719
Adecuación de las instalaciones	121	4,21	,816
Efectividad del servicio prestado	121	4,26	,864
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	120	4,23	,877
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	120	4,29	,854
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	121	4,26	,892
Valore el tiempo de espera	120	4,68	,594
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	121	4,69	,530
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	111	4,41	,579
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	120	**4,35**	,560

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 2022 es de 4,35 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 **4,41 sobre 5**, lo que arroja una **valoración 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 2022

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) 2022. 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 2022			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	237	4,51	,699
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	237	4,43	,725
Adecuación de las instalaciones	237	4,25	,760
Efectividad del servicio prestado	237	4,19	,879
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	237	4,14	,919
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	237	4,14	,868
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	237	4,16	,917
Valore el tiempo de espera	236	4,34	,764
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	236	4,37	,706
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	218	4,22	,723
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	237	**4,24**	,697

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 2022 está en un 4,24 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 **4,27 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 DE LAS PALMERAS 2022

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) 2022. 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 2022			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	117	4,52	,596
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	117	4,39	,742
Adecuación de las instalaciones	116	4,19	,779
Efectividad del servicio prestado	117	4,09	,820
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	117	4,10	,845
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	117	4,03	,856
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	117	4,12	,767
Valore el tiempo de espera	116	4,20	,805
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	117	4,33	,754
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	109	4,15	,731
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	117	**4,19**	,706

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 2022 está en un 4,19 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 **4,21 sobre 5**, lo que arroja una **valoración semejante** 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 2022

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) 2022. 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 2022			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	316	4,37	,679
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	316	4,37	,717
Adecuación de las instalaciones	316	4,27	,760
Efectividad del servicio prestado	316	4,09	,853
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	316	4,12	,811
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	316	4,07	,846
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	316	4,09	,907
Valore el tiempo de espera	315	4,37	,727
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	316	4,43	,670
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	297	4,30	,664
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	316	**4,24**	,674

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 2022 está en un 4,24 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 **4,24 sobre 5**, lo que arroja una **valoración 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 2022

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) 2022. 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 2022			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	6	4,33	,816
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	6	4,17	,753
Adecuación de las instalaciones	6	4,00	,894
Efectividad del servicio prestado	6	4,17	,983
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	6	4,33	,816
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	6	4,33	,816
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	6	4,17	,753
Valore el tiempo de espera	6	4,33	,816
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	6	4,17	,753
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	6	4,17	,753
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	6	**4,00**	,632

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 BARRIO DE LA VICTORIA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022 está en un 4 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 **4,21 sobre 5**, lo que arroja una **valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS ACUMULATIVOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS GLOBALES DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) 2022

Señala la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REAL	237	29,6	29,7	29,7
	CENTRO	121	15,1	15,2	44,9
	VICTORIA	6	,8	,8	45,7
	PALMERAS	117	14,6	14,7	60,4
	INDUSTRIAL	316	39,5	39,6	100,0
	Total	797	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,4		
Total		800	100,0		

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		738	92,3	92,3	92,3
	Industrial	48	6,0	6,0	98,3
	Ataque Seco	1	,1	,1	98,4
	Real	13	1,6	1,6	100,0
	Total	800	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	430	53,8	54,0	54,0
	Masculino	366	45,8	46,0	100,0
	Total	796	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,5		
Total		800	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	,4	,4	,4
	16 a 24 años	91	11,4	11,4	11,8
	25 a 34 años	180	22,5	22,5	34,3
	35 a 44 años	201	25,1	25,1	59,4
	45 a 54 años	149	18,6	18,6	78,0
	55 a 64 años	116	14,5	14,5	92,5
	65 a 74 años	60	7,5	7,5	100,0
	Total	800	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	,4	,4	,4
	Casado/a	407	50,9	50,9	51,3
	Soltero/a	288	36,0	36,0	87,3
	Separado/a	83	10,4	10,4	97,6
	Viudo/a	19	2,4	2,4	100,0
	Total	800	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	,5	,5	,5
	Regular	63	7,9	7,9	8,4
	Bien	264	33,0	33,0	41,4
	Muy bien	468	58,5	58,6	100,0
	Total	799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		800	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,4	,4	,4
	Regular	105	13,1	13,1	13,5

	Bien	275	34,4	34,4	47,9
	Muy bien	417	52,1	52,1	100,0
	Total	800	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	,8	,8	,8
	Regular	147	18,4	18,4	19,1
	Bien	296	37,0	37,0	56,2
	Muy bien	350	43,8	43,8	100,0
	Total	799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		800	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	14	1,8	1,8	1,8
	Regular	202	25,3	25,3	27,0
	Bien	235	29,4	29,4	56,4
	Muy bien	349	43,6	43,6	100,0
	Total	800	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	27	3,4	3,4	3,4
	Regular	164	20,5	20,5	23,9
	Bien	276	34,5	34,5	58,4
	Muy bien	332	41,5	41,6	100,0
	Total	799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		800	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	23	2,9	2,9	2,9
	Regular	182	22,8	22,8	25,7
	Bien	272	34,0	34,0	59,7
	Muy bien	322	40,3	40,3	100,0

	Total	799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		800	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	26	3,3	3,3	3,3
	Regular	186	23,3	23,3	26,5
	Bien	233	29,1	29,1	55,6
	Muy bien	355	44,4	44,4	100,0
	Total	800	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,4	,4	,4
	Regular	117	14,6	14,7	15,1
	Bien	247	30,9	31,0	46,1
	Muy bien	429	53,6	53,9	100,0
	Total	796	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,5		
Total		800	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	3	,4	,4	,4
	Regular	79	9,9	9,9	10,3
	Bien	284	35,5	35,5	45,8
	Muy bien	433	54,1	54,2	100,0
	Total	799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		800	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	,1	,1	,1
	Regular	97	12,1	13,1	13,2
	Bien	344	43,0	46,3	59,5
	Muy bien	301	37,6	40,5	100,0

	Total	743	92,9	100,0	
Perdidos	Sistema	57	7,1		
Total		800	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	105	13,1	13,1	13,1
	Bien	392	49,0	49,1	62,2
	Muy bien	302	37,8	37,8	100,0
	Total	799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		800	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	Bastante	792	99,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	8	1,0		
Total		800	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	394	49,3	49,5	49,5
	Llamando al 010	93	11,6	11,7	61,2
	Yo mismo desde un PC	249	31,1	31,3	92,5
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	59	7,4	7,4	99,9
	Otra forma	1	,1	,1	100,0
	Total	796	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,5		
Total		800	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		5	,6	,6	,6
	OIAC CENTRO	149	18,6	18,6	19,3
	OIAC REAL	223	27,9	27,9	47,1
	OIAC VICTORIA	27	3,4	3,4	50,5

OIAC PALMERAS	115	14,4	14,4	64,9
OIAC INDUSTRIAL	281	35,1	35,1	100,0
Total	800	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	340	42,5	42,6	42,6
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	358	44,8	44,9	87,5
	Por cercanía al trabajo	99	12,4	12,4	99,9
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	1	,1	,1	100,0
	Total	798	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		800	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	796	99,5	99,5	99,5
	No	4	,5	,5	100,0
	Total	800	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	666	83,3	83,3	83,3
	No	134	16,8	16,8	100,0
	Total	800	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,1	,1	,1
	No	681	85,1	99,9	100,0
	Total	682	85,3	100,0	
Perdidos	Sistema	118	14,8		

Total	800	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
Perdidos	Sistema	800	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	41	5,1	5,1	5,1
	No	757	94,6	94,9	100,0
	Total	798	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		800	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	800	100,0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

ANEXO II

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 y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

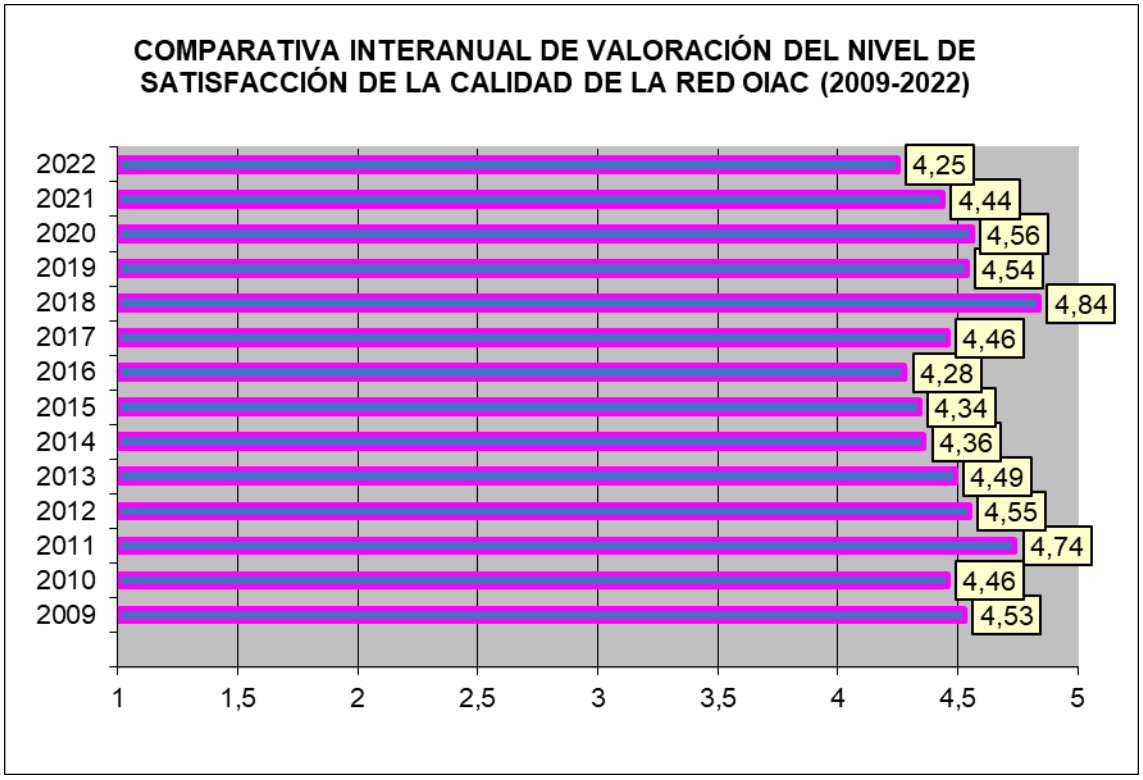
compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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
2021	**N**	327	326	326	327	327	327	325	326	327	284	325	321
	Media	4,56	4,51	4,19	4,24	4,06	4,22	4,19	4,48	4,49	4,49	**4,44**	4,72
2022	**N**	799	800	799	800	799	799	800	796	799	743	799	
	Media	4,50	4,38	4,24	4,15	4,14	4,12	4,15	4,38	4,44	4,27	**4,25**	

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 2022.



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 2022, la ciudadanía ha seguido valorando muy satisfactoriamente el servicio de Atención al Ciudadano en las oficinas, aunque haya disminuido la valoración con respecto a 2021.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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 y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

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														PALMERAS												
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
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	4,48	4,59	4,50	4,52	4,48	4,66	4,11	4,41	4,78	4,3	4,79	4,86	4,52
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	4,45	4,68	4,41	4,39	4,45	4,51	4,15	4,57	4,76	4,3	4,15	4,79	4,39
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	4,35	4,71	4,49	4,56	4,45	4,46	4,14	4,27	4,78	4,34	4,19	4,63	4,19
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	4,22	4,26	4,45	4,67	4,56	4,49	4,45	4,60	4,10	4,55	4,83	4,45	4,54	4,37	4,09
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	4,46	4,66	4,35	4,38	4,46	4,38	4,08	4,44	4,80	4,29	4,23	4,19	4,1
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	4,60	4,78	4,53	4,52	4,48	4,55	4,08	4,57	4,82	4,45	4,35	3,84	4,03
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	4,65	4,83	4,61	4,64	4,50	4,61	4,05	4,64	4,78	4,58	4,52	3,86	4,12
TIEMPO DE ESPERA							4,33	4,23	4,21	4,79	4,37	4,21	4,60	4,68						4,28	4,00	4,15	4,71	4,46	4,22	4,19	4,2
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	4,52	4,86	4,54	4,50	4,40	4,30	4,10	4,40	4,76	4,38	4,56	4,28	4,19

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

MEDIAS	REAL													INDUSTRIAL									VICTORIA												
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
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	4,58	4,72	4,42	4,52	4,80	4,71	4,86	4,57	4,37	4,36	3,56	4,43	4,63	4,56	4,63	4,57	4,26	4,60	4,87	4,6			4,33
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	4,55	4,21	4,45	4,72	4,70	4,59	4,31	4,5	4,37	4,28	3,68	4,39	4,50	4,36	4,58	4,25	4,31	4,50	4,82	4,47			4,17
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	4,55	3,81	4,44	4,38	4,70	4,77	4,17	4,22	4,27	4,44	3,82	4,56	4,56	4,55	4,65	4,59	4,28	4,62	4,9	4,25			4,00
EFECTIVIDAD 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	4,59	4,54	4,48	4,64	4,77	4,78	4,29	4,32	4,09	4,56	4,16	4,80	4,61	4,62	4,71	4,70	4,33	4,74	4,92	4,7			4,17
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	4,60	3,90	4,47	4,46	4,80	4,74	4,33	4,17	4,12	4,39	4,25	4,76	4,52	4,60	4,69	4,68	4,31	4,78	4,93	4,63			4,33
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	4,57	4,37	4,46	4,65	4,88	4,81	4,42	4,24	4,07	4,62	4,43	4,85	4,60	4,69	4,73	4,65	4,34	4,78	4,93	4,76			4,33
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	4,57	4,69	4,47	4,78	4,85	4,69	4,35	4,22	4,09	4,71	4,53	4,86	4,70	4,70	4,79	4,66	4,35	4,85	4,92	4,85			4,17
TIEMPO DE ESPERA						4,48	4,27	4,65	4,93	4,7	4,3	4,4	4,34		4,15	4,45	4,42	4,58	4,73	4,41	4,55	4,37							4,65	4,33	4,85	4,7	4,75			4,33
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	4,58	3,85	4,47	4,49	4,72	4,72	4,75	4,59	4,24	4,58	4,38	4,77	4,61	4,59	4,61	4,62	4,32	4,76	4,8	4,63			4,00

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

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 y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

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 las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las	CITA PREVIA UD.MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la	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%	0,30%	0,30%
	CONFORME	3,70%	27,10%	30,30%	11,20%	12,70%	15,20%	13,00%	18,30%	5,70%	1,20%	2,00%
	SATISFECHOS	96,00%	69,80%	66,70%	82,50%	79,00%	82,00%	85,00%	78,40%	94,00%	98,50%	97,70%
	CONFORMIDAD TOTAL	**99,70%**	**96,90%**	**97,00%**	**93,70%**	**91,70%**	**97,20%**	**98,00%**	**96,70%**	**99,70%**	**99,70%**	**99,70%**
2021	**INSATISFECHOS**	0,00%	2,10%	0,30%	2,80%	8,90%	3,70%	4,00%	0,60%	0,60%	0,00%	0,30%
	CONFORME	3,10%	8,60%	26,10%	14,10%	14,10%	14,40%	15,70%	7,70%	9,20%	5,70%	5,20%
	SATISFECHOS	96,90%	89,30%	73,60%	83,10%	77,00%	81,90%	80,30%	91,70%	90,20%	94,30%	94,50%
	CONFORMIDAD TOTAL	**100,00%**	**97,90%**	**99,70%**	**97,20%**	**91,10%**	**96,30%**	**96,00%**	**99,40%**	**99,40%**	**100,00%**	**99,70%**
2022	**INSATISFECHOS**	0,5%	0,4%	0,8%	1,8%	3,4%	2,9%	3,3%	0,4%	0,4%	0,1%	0,0%
	CONFORME	7,9%	13,1%	18,4%	25,3%	20,5%	22,8%	23,3%	14,7%	9,9%	13,1%	13,1%
	SATISFECHOS	91,6%	86,5%	80,8%	72,9%	76,1%	74,3%	73,4%	84,9%	89,7%	86,8%	86,9%
	CONFORMIDAD TOTAL	**99,5%**	**99,6%**	**99,2%**	**98,2%**	**96,6%**	**97,1%**	**96,7%**	**99,6%**	**99,6%**	**99,9%**	**100,0%**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

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 y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

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%**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

ANEXO VI

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

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%**

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%**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

ANEXO VII

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

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%**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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%**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

ANEXO VIII

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

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%**

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%**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO IX

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

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%**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO X

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 y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

EXPLOTACIÓN DE DATOS 2022
DEL SISTEMA DE CITA PREVIA EN LA RED OIAC DE LA CAM

DATOS CITA PREVIA MAÑANAS RED OIAC 2022

ENE 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	9.488	8.123	304	5.973	2.150	0	1.061	809	252
PROMEDIO	474	406	15	299	108	0	53	40	13
MÁXIMO	572	470	27	365	133	0	79	62	21
MÍNIMO	405	349	6	259	88	0	37	29	3

FEB 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	9.744	8.027	388	5.554	2.473	0	1.329	937	392
PROMEDIO	487	401	19	278	124	0	66	47	20
MÁXIMO	573	455	32	326	160	0	100	75	30
MÍNIMO	424	351	10	229	93	0	41	26	9

MAR 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	9.970	8.056	654	5.375	2.681	0	1.260	819	441
PROMEDIO	433	350	28	234	117	0	55	36	19
MÁXIMO	586	488	84	320	179	0	78	49	32
MÍNIMO	317	244	10	171	70	0	39	23	5

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ABR 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	7.573	6.202	321	4.318	1.884	0	1.050	693	357
PROMEDIO	399	326	17	227	99	0	55	36	19
MÁXIMO	598	475	35	323	152	0	88	55	33
MÍNIMO	216	120	10	80	40	0	35	23	9

MAY 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	15.875	13.259	499	9.848	3.411	0	2.117	1.665	452
PROMEDIO	756	631	24	469	162	0	101	79	22
MÁXIMO	986	838	49	629	212	0	191	162	41
MÍNIMO	298	245	11	173	72	0	11	8	3

JUN 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	15.182	13.106	602	9.497	3.609	0	1.474	1.051	423
PROMEDIO	690	596	27	432	164	0	67	48	19
MÁXIMO	961	834	51	617	226	0	115	94	33
MÍNIMO	515	432	15	314	107	0	36	25	6

JUL 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	9.089	7.587	333	5.310	2.277	0	1.169	749	420
PROMEDIO	454	379	17	266	114	0	58	37	21
MÁXIMO	564	490	30	379	142	0	92	58	40
MÍNIMO	353	277	9	185	82	0	35	26	9

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

AGO 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	8.727	7.409	334	5.219	2.190	0	984	630	354
PROMEDIO	397	337	15	237	100	0	45	29	16
MÁXIMO	449	387	26	278	127	0	72	45	29
MÍNIMO	336	283	6	184	75	0	22	13	2

SEP 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	9.952	7.921	411	5.048	2.870	0	1.620	913	707
PROMEDIO	474	377	20	240	137	0	77	43	34
MÁXIMO	548	449	32	289	200	0	143	89	54
MÍNIMO	387	284	10	194	90	0	45	24	8

OCT 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	9.257	7.830	405	4.753	2.807	0	1.022	516	506
PROMEDIO	463	392	20	238	140	0	51	26	25
MÁXIMO	591	508	66	328	185	0	84	45	47
MÍNIMO	328	279	6	170	77	0	26	14	5

NOV 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	7.596	6.461	234	3.996	2.068	0	901	541	360
PROMEDIO	362	308	11	190	98	0	43	26	17
MÁXIMO	485	412	19	280	130	0	65	41	36
MÍNIMO	282	236	4	130	69	0	28	13	9

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DIC 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	6.835	5.668	239	3.479	1.923	0	928	512	416
PROMEDIO	360	298	13	183	101	0	49	27	22
MÁXIMO	430	368	22	246	135	0	81	52	38
MÍNIMO	276	237	8	132	76	0	21	11	9

TOTALES LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL MAÑANAS RED OIAC	119.288	99.649	4.724	68.370	30.343	0	14.915	9.835	5.080
PROMEDIO MENSUAL	9.941	8.304	394	5.698	2.529	0	1.243	820	423
MÁXIMO MENSUAL	15.875	13.259	654	9.848	3.609	0	2.117	1.665	707
MÍNIMO MENSUAL	6.835	5.668	234	3.479	1.884	0	901	512	252
PROMEDIO DIARIO	479	400	19	274	122	0	60	40	21
MÁXIMO DIARIO	986	838	84	629	226	0	191	162	54
MÍNIMO DIARIO	216	120	4	80	40	0	11	8	2

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DATOS CITA PREVIA SÁBADOS RED OIAC 2022

ENERO 2022 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	200	145	13	105	40	0	42	31	11
PROMEDIO	50	36	3	26	10	0	11	8	3
MÁXIMO	55	40	5	33	12	0	12	11	4
MÍNIMO	45	29	2	19	7	0	7	5	1

FEBRERO 2022 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	267	196	11	133	63	0	60	36	24
PROMEDIO	67	49	3	33	16	0	15	9	6
MÁXIMO	73	60	5	43	20	0	23	15	8
MÍNIMO	57	43	1	27	13	0	10	6	3

MARZO 2022 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	217	151	10	90	61	0	56	35	21
PROMEDIO	54	38	3	23	15	0	14	9	5
MÁXIMO	72	44	4	30	22	0	24	13	11
MÍNIMO	39	25	1	18	7	0	7	4	2

ABRIL 2022 SÁBADOS (5)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	251	181	16	113	68	0	54	39	15
PROMEDIO	63	45	4	28	17	0	14	10	4
MÁXIMO	84	59	7	42	22	0	20	16	5
MÍNIMO	36	28	0	17	11	0	8	6	2

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

MAYO 2022 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	407	249	15	175	74	0	143	98	45
PROMEDIO	102	62	4	44	19	0	36	25	11
MÁXIMO	121	71	5	50	21	0	46	35	13
MÍNIMO	93	50	1	37	13	0	24	11	6

JUNIO 2022 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	366	247	16	184	63	0	103	64	39
PROMEDIO	92	62	4	46	16	0	26	16	10
MÁXIMO	107	66	4	49	20	0	37	25	14
MÍNIMO	74	58	4	44	13	0	12	6	6

JULIO 2022 SÁBADOS (5)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	302	208	17	159	49	0	77	53	24
PROMEDIO	76	52	4	40	12	0	19	13	6
MÁXIMO	93	62	8	49	13	0	24	18	7
MÍNIMO	67	41	0	28	11	0	11	5	5

AGOSTO 2022 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	235	164	13	113	51	0	58	45	13
PROMEDIO	59	41	3	28	13	0	15	11	3
MÁXIMO	68	47	4	35	15	0	20	20	6
MÍNIMO	45	32	3	23	9	0	9	5	0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

SEPTIEMBRE 2022 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	155	109	12	52	57	0	34	19	15
PROMEDIO	52	36	4	17	19	0	11	6	5
MÁXIMO	62	39	9	23	28	0	15	10	8
MÍNIMO	46	31	1	11	13	0	5	3	2

OCTUBRE 2022 SÁBADOS (5)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	299	223	14	116	107	0	62	23	39
PROMEDIO	60	45	3	23	21	0	12	5	8
MÁXIMO	71	57	4	30	30	0	18	5	13
MÍNIMO	39	29	1	19	10	0	9	3	5

NOVIEMBRE 2022 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	133	95	4	65	30	0	34	16	18
PROMEDIO	33	24	1	16	8	0	9	4	5
MÁXIMO	48	34	2	22	12	0	12	7	9
MÍNIMO	20	13	0	9	4	0	5	1	1

DICEMBRE 2022 SÁBADOS (3)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	99	68	4	35	33	0	27	14	13
PROMEDIO	33	23	1	12	11	0	9	5	4
MÁXIMO	40	31	3	19	12	0	11	6	5
MÍNIMO	26	18	0	7	10	0	8	3	3

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

SÁBADOS 2022	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.931	2.036	145	1.340	696	0	750	473	277
PROMEDIO MENSUAL	244	170	12	112	58	0	63	39	23
MÁXIMO MENSUAL	407	249	17	184	107	0	143	98	45
MÍNIMO MENSUAL	99	68	4	35	30	0	27	14	11
PROMEDIO DIARIO	62	43	3	28	15	0	16	10	6
MÁXIMO DIARIO	121	71	9	50	30	0	46	35	14
MÍNIMO DIARIO	20	13	0	7	4	0	5	1	0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DATOS CITA PREVIA TARDES 2022

ENE 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.242	934	48	646	288	0	260	171	89
PROMEDIO	62	47	2	32	14	0	13	9	4
MÁXIMO	67	55	6	37	21	0	20	12	10
MÍNIMO	55	41	0	25	10	0	8	6	0

FEB 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.270	949	47	659	290	0	274	164	110
PROMEDIO	64	47	2	33	15	0	14	8	6
MÁXIMO	68	53	5	38	18	0	20	14	10
MÍNIMO	55	39	0	24	11	0	8	4	1

MAR 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.450	1.084	67	762	322	0	299	173	126
PROMEDIO	63	47	3	33	14	0	13	8	5
MÁXIMO	70	53	6	37	18	0	18	11	10
MÍNIMO	54	39	1	25	10	0	8	4	2

ABR 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.201	803	75	541	262	0	323	198	125
PROMEDIO	63	42	4	28	14	0	17	10	7
MÁXIMO	68	51	11	37	19	0	30	19	13
MÍNIMO	48	25	0	18	7	0	8	4	2

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

MAY 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.339	889	57	600	289	0	393	277	116
PROMEDIO	70	47	3	32	15	0	21	15	6
MÁXIMO	82	58	6	41	21	0	33	23	13
MÍNIMO	63	30	0	19	8	0	5	4	1

JUN 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.563	1.059	100	754	305	0	404	268	136
PROMEDIO	74	50	5	36	15	0	19	13	6
MÁXIMO	89	66	30	49	22	0	29	18	11
MÍNIMO	66	29	0	21	8	0	8	5	3

SEP 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	596	442	28	287	155	0	126	67	59
PROMEDIO	60	44	3	29	16	0	13	7	6
MÁXIMO	68	56	5	38	18	0	15	10	9
MÍNIMO	52	40	1	23	13	0	6	3	3

OCT 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.142	837	51	531	306	0	254	130	124
PROMEDIO	57	42	3	27	15	0	13	7	6
MÁXIMO	71	53	6	39	21	0	20	14	10
MÍNIMO	44	29	0	16	11	0	9	3	3

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

NOV 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.025	776	35	509	267	0	214	129	85
PROMEDIO	49	37	2	24	13	0	10	6	4
MÁXIMO	68	56	4	38	18	0	20	11	10
MÍNIMO	27	13	0	7	6	0	3	1	0

DIC 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	937	734	53	470	264	0	150	73	77
PROMEDIO	49	39	3	25	14	0	8	4	4
MÁXIMO	65	52	5	38	17	0	14	7	7
MÍNIMO	38	26	0	12	9	0	3	0	0

TARDES 2022	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	11.765	8.507	561	5.759	2.748	0	2.697	1.650	1.047
PROMEDIO MENSUAL	1.177	851	56	576	275	0	270	165	105
MÁXIMO MENSUAL	1.563	1.084	100	762	322	0	404	277	136
MÍNIMO MENSUAL	596	442	28	287	155	0	126	67	59
PROMEDIO DIARIO	61	44	3	30	14	0	14	9	5
MÁXIMO DIARIO	89	66	30	49	22	0	33	23	13
MÍNIMO DIARIO	27	13	0	7	6	0	3	0	0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

A continuación, desglosamos por OIAC:

DATOS CITA PREVIA MAÑANAS CENTRO 2022

ENE 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	3.440	3.218	133	2.398	820	0	89	66	23
PROMEDIO	172	161	7	120	41	0	4	3	1
MÁXIMO	192	184	17	142	61	0	37	27	10
MÍNIMO	149	128	1	93	26	0	1	0	0

FEB 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	3.615	3.096	142	2.164	932	0	377	236	141
PROMEDIO	181	155	7	108	47	0	19	12	7
MÁXIMO	217	179	14	140	69	0	37	21	16
MÍNIMO	142	122	0	81	25	0	7	2	2

MAR 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	3.845	3.304	136	2.208	1.096	0	405	269	136
PROMEDIO	167	144	6	96	48	0	18	12	6
MÁXIMO	207	182	14	122	67	0	23	19	13
MÍNIMO	118	99	2	68	25	0	9	7	2

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ABR 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.781	2.343	113	1.605	738	0	325	200	125
PROMEDIO	146	123	6	84	39	0	17	11	7
MÁXIMO	229	190	14	131	59	0	41	22	19
MÍNIMO	78	31	2	18	13	0	12	6	2

MAY 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	5.475	4.992	171	3.638	1.354	0	312	212	100
PROMEDIO	261	238	8	173	64	0	15	10	5
MÁXIMO	304	281	19	206	85	0	73	43	30
MÍNIMO	107	101	0	78	23	0	5	2	0

JUN 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	5.169	4.710	218	3.406	1.304	0	241	162	79
PROMEDIO	235	214	10	155	59	0	11	7	4
MÁXIMO	308	286	17	199	87	0	22	14	8
MÍNIMO	181	161	5	118	33	0	2	1	0

JUL 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	3.729	3.099	125	2.241	858	0	505	343	162
PROMEDIO	186	155	6	112	43	0	25	17	8
MÁXIMO	240	223	15	173	58	0	49	39	18
MÍNIMO	125	93	2	72	21	0	0	0	0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

AGO 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	3.378	2.840	156	2.039	801	0	382	272	110
PROMEDIO	154	129	7	93	36	0	17	12	5
MÁXIMO	184	152	13	115	54	0	36	24	14
MÍNIMO	133	106	2	75	26	0	8	5	1

SEP 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	3.773	2.738	154	1.834	904	0	881	535	346
PROMEDIO	180	130	7	87	43	0	42	25	16
MÁXIMO	214	197	13	139	66	0	102	64	38
MÍNIMO	129	86	1	64	20	0	10	8	0

OCT 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	3.103	2.568	175	1.626	942	0	360	217	143
PROMEDIO	155	128	9	81	47	0	18	11	7
MÁXIMO	208	184	53	125	62	0	33	20	16
MÍNIMO	112	94	0	60	31	0	9	2	0

NOV 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.523	2.078	71	1.380	698	0	374	233	141
PROMEDIO	120	99	3	66	33	0	18	11	7
MÁXIMO	170	138	6	107	52	0	40	31	17
MÍNIMO	83	64	1	34	19	0	5	4	1

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DIC 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.390	1.914	90	1.254	660	0	386	213	173
PROMEDIO	126	101	5	66	35	0	20	11	9
MÁXIMO	178	122	11	88	51	0	54	32	22
MÍNIMO	86	77	2	42	18	0	7	4	2

TOTALES LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL CENTRO	43.221	36.900	1.684	25.793	11.107	0	4.637	2.958	1.679
PROMEDIO MENSUAL	3.602	3.075	140	2.149	926	0	386	247	140
MÁXIMO MENSUAL	5.475	4.992	218	3.638	1.354	0	881	535	346
MÍNIMO MENSUAL	2.390	1.914	71	1.254	660	0	89	66	23
PROMEDIO DIARIO	174	148	7	103	45	0	19	12	7
MÁXIMO DIARIO	308	286	53	206	87	0	102	64	38
MÍNIMO DIARIO	78	31	0	18	13	0	0	0	0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DATOS CITA PREVIA MAÑANAS INDUSTRIAL 2022

ENE 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.550	1.301	50	931	370	0	199	145	54
PROMEDIO	78	65	3	47	19	0	10	7	3
MÁXIMO	97	82	7	67	28	0	19	15	6
MÍNIMO	60	44	0	31	11	0	4	3	0

FEB 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.509	1.229	79	833	396	0	201	120	81
PROMEDIO	75	61	4	42	20	0	10	6	4
MÁXIMO	96	84	9	59	29	0	18	9	11
MÍNIMO	57	46	0	23	9	0	4	1	0

MAR 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.697	1.406	79	869	537	0	212	124	88
PROMEDIO	74	61	3	38	23	0	9	5	4
MÁXIMO	100	86	7	55	34	0	16	11	9
MÍNIMO	50	40	1	26	14	0	3	0	0

ABR 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.253	996	79	672	324	0	178	100	78
PROMEDIO	66	52	4	35	17	0	9	5	4
MÁXIMO	103	78	7	50	28	0	20	12	13
MÍNIMO	29	17	1	12	5	0	4	2	1

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

MAY 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	3.423	2.552	101	1.955	597	0	770	634	136
PROMEDIO	163	122	5	93	28	0	37	30	6
MÁXIMO	260	198	11	169	40	0	93	83	13
MÍNIMO	1	0	1	0	0	0	0	0	0

JUN 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.898	2.337	135	1.654	683	0	426	297	129
PROMEDIO	132	106	6	75	31	0	19	14	6
MÁXIMO	238	185	14	141	47	0	48	41	15
MÍNIMO	74	61	1	43	17	0	7	4	1

JUL 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.488	1.155	84	736	419	0	249	152	97
PROMEDIO	74	58	4	37	21	0	12	8	5
MÁXIMO	93	79	8	54	29	0	23	14	9
MÍNIMO	56	43	2	22	15	0	5	1	1

AGO 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.549	1.242	70	835	407	0	237	135	102
PROMEDIO	70	56	3	38	19	0	11	6	5
MÁXIMO	89	77	9	53	29	0	19	12	13
MÍNIMO	45	38	0	28	8	0	4	2	0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

SEP 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.812	1.366	106	781	585	0	340	144	196
PROMEDIO	86	65	5	37	28	0	16	7	9
MÁXIMO	120	103	14	53	54	0	29	14	20
MÍNIMO	62	41	2	22	15	0	7	1	2

OCT 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.754	1.424	62	833	591	0	268	92	176
PROMEDIO	88	71	3	42	30	0	13	5	9
MÁXIMO	128	102	6	64	50	0	30	10	21
MÍNIMO	46	43	1	25	11	0	2	0	2

NOV 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.283	1.093	37	707	386	0	153	84	69
PROMEDIO	61	52	2	34	18	0	7	4	3
MÁXIMO	80	66	5	45	24	0	15	7	10
MÍNIMO	45	35	0	26	9	0	2	1	0

DIC 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.151	1.013	29	636	377	0	109	52	57
PROMEDIO	61	53	2	33	20	0	6	3	3
MÁXIMO	76	68	4	44	33	0	13	8	7
MÍNIMO	40	37	0	19	8	0	2	0	0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TOTALES LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL INDUSTRIAL	21.367	17.114	911	11.442	5.672	0	3.342	2.079	1.263
PROMEDIO MENSUAL	1.781	1.426	76	954	473	0	279	173	105
MÁXIMO MENSUAL	3.423	2.552	135	1.955	683	0	770	634	196
MÍNIMO MENSUAL	1.151	996	29	636	324	0	109	52	54
PROMEDIO DIARIO	86	69	4	46	23	0	13	8	5
MÁXIMO DIARIO	260	198	14	169	54	0	93	83	21
MÍNIMO DIARIO	1	0	0	0	0	0	0	0	0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DATOS CITA PREVIA MAÑANAS PALMERAS 2022

ENE 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.499	2.049	57	1.461	588	0	393	329	64
PROMEDIO	125	102	3	73	29	0	20	16	3
MÁXIMO	158	121	8	94	43	0	39	29	11
MÍNIMO	98	80	0	54	20	0	8	8	0

FEB 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.488	2.033	73	1.384	649	0	382	324	58
PROMEDIO	124	102	4	69	32	0	19	16	3
MÁXIMO	155	122	7	87	39	0	32	29	8
MÍNIMO	102	83	1	50	21	0	8	6	0

MAR 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.937	1.320	349	839	481	0	268	189	79
PROMEDIO	84	57	15	36	21	0	12	8	3
MÁXIMO	136	115	72	73	44	0	25	20	8
MÍNIMO	3	0	0	0	0	0	0	0	0

ABR 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.822	1.469	59	997	472	0	294	228	66
PROMEDIO	96	77	3	52	25	0	15	12	3
MÁXIMO	126	107	8	76	40	0	27	24	9
MÍNIMO	62	41	0	25	16	0	7	5	0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

MAY 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	3.541	3.017	100	2.256	761	0	424	338	86
PROMEDIO	169	144	5	107	36	0	20	16	4
MÁXIMO	217	179	9	141	47	0	41	27	15
MÍNIMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0

JUN 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	3.686	3.203	112	2.339	864	0	371	273	98
PROMEDIO	168	146	5	106	39	0	17	12	4
MÁXIMO	220	197	14	148	49	0	35	32	12
MÍNIMO	119	101	2	74	24	0	6	4	1

JUL 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.085	1.887	56	1.356	531	0	142	83	59
PROMEDIO	104	94	3	68	27	0	7	4	3
MÁXIMO	128	117	8	92	32	0	13	9	8
MÍNIMO	85	69	0	43	21	0	0	0	0

AGO 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.951	1.721	42	1.167	554	0	188	120	68
PROMEDIO	89	78	2	53	25	0	9	5	3
MÁXIMO	109	96	7	74	33	0	25	17	8
MÍNIMO	65	52	0	33	13	0	0	0	0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

SEP 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.012	1.848	60	1.196	652	0	104	68	36
PROMEDIO	96	88	3	57	31	0	5	3	2
MÁXIMO	113	109	8	78	47	0	10	10	5
MÍNIMO	72	64	0	43	15	0	2	0	0

OCT 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.884	1.681	58	1.105	576	0	145	80	65
PROMEDIO	94	84	3	55	29	0	7	4	3
MÁXIMO	123	113	8	80	38	0	26	14	12
MÍNIMO	60	48	0	32	15	0	1	0	0

NOV 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.574	1.384	46	878	506	0	144	80	64
PROMEDIO	75	66	2	42	24	0	7	4	3
MÁXIMO	127	113	7	81	32	0	11	10	7
MÍNIMO	53	45	0	22	13	0	3	0	0

DIC 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.370	1.094	52	711	383	0	224	125	99
PROMEDIO	72	58	3	37	20	0	12	7	5
MÁXIMO	115	93	6	62	31	0	22	16	10
MÍNIMO	10	7	0	4	3	0	3	2	1

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TOTALES LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL PALMERAS	26.849	22.706	1.064	15.689	7.017	0	3.079	2.237	842
PROMEDIO MENSUAL	2.237	1.892	89	1.307	585	0	257	186	70
MÁXIMO MENSUAL	3.686	3.203	349	2.339	864	0	424	338	99
MÍNIMO MENSUAL	1.370	1.094	42	711	383	0	104	68	36
PROMEDIO DIARIO	108	91	4	63	28	0	13	9	3
MÁXIMO DIARIO	220	197	72	148	49	0	41	32	15
MÍNIMO DIARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DATOS CITA PREVIA MAÑANAS REAL 2022

ENE 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.999	1.555	64	1.183	372	0	380	269	111
PROMEDIO	100	78	3	59	19	0	19	13	6
MÁXIMO	130	109	9	92	29	0	30	23	10
MÍNIMO	71	58	0	35	9	0	7	3	0

FEB 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.132	1.669	94	1.173	496	0	369	257	112
PROMEDIO	107	83	5	59	25	0	18	13	6
MÁXIMO	128	107	14	73	35	0	27	23	12
MÍNIMO	84	62	1	40	14	0	5	4	1

MAR 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.491	2.026	90	1.459	567	0	375	237	138
PROMEDIO	108	88	4	63	25	0	16	10	6
MÁXIMO	149	119	13	87	38	0	27	21	12
MÍNIMO	68	56	0	41	15	0	3	2	1

ABR 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.717	1.394	70	1.044	350	0	253	165	88
PROMEDIO	90	73	4	55	18	0	13	9	5
MÁXIMO	146	114	10	83	40	0	22	13	9
MÍNIMO	47	31	1	25	6	0	8	4	0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

MAY 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	3.436	2.698	127	1.999	699	0	611	481	130
PROMEDIO	164	128	6	95	33	0	29	23	6
MÁXIMO	219	200	21	150	50	0	61	54	16
MÍNIMO	1	1	0	1	0	0	0	0	0

JUN 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	3.429	2.856	137	2.098	758	0	436	319	117
PROMEDIO	156	130	6	95	34	0	20	15	5
MÁXIMO	222	184	15	142	49	0	37	30	13
MÍNIMO	107	84	0	63	21	0	5	5	0

JUL 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.787	1.446	68	977	469	0	273	171	102
PROMEDIO	89	72	3	49	23	0	14	9	5
MÁXIMO	123	102	6	79	35	0	25	16	11
MÍNIMO	53	39	0	23	14	0	5	3	1

AGO 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.849	1.606	66	1.178	428	0	177	103	74
PROMEDIO	84	73	3	54	19	0	8	5	3
MÁXIMO	106	96	8	71	26	0	12	8	7
MÍNIMO	61	52	0	38	11	0	2	2	0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

SEP 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.352	1.966	91	1.237	729	0	295	166	129
PROMEDIO	112	94	4	59	35	0	14	8	6
MÁXIMO	143	118	10	81	58	0	26	14	14
MÍNIMO	79	61	0	43	18	0	5	3	1

OCT 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.195	1.887	98	1.189	698	0	210	108	102
PROMEDIO	110	94	5	59	35	0	11	5	5
MÁXIMO	164	143	11	94	54	0	18	10	11
MÍNIMO	71	62	1	37	15	0	4	3	0

NOV 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.740	1.509	61	1.031	478	0	170	103	67
PROMEDIO	83	72	3	49	23	0	8	5	3
MÁXIMO	117	101	8	76	31	0	15	9	6
MÍNIMO	64	50	1	33	13	0	4	1	0

DIC 2022 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.622	1.381	55	878	503	0	186	108	78
PROMEDIO	85	73	3	46	26	0	10	6	4
MÁXIMO	118	99	8	62	40	0	14	11	9
MÍNIMO	55	48	0	25	15	0	4	1	0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TOTALES LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL REAL	26.749	21.993	1.021	15.446	6.547	0	3.735	2.487	1.248
PROMEDIO MENSUAL	2.229	1.833	85	1.287	546	0	311	207	104
MÁXIMO MENSUAL	3.436	2.856	137	2.098	758	0	611	481	138
MÍNIMO MENSUAL	1.622	1.381	55	878	350	0	170	103	67
PROMEDIO DIARIO	107	88	4	62	26	0	15	10	5
MÁXIMO DIARIO	222	200	21	150	58	0	61	54	16
MÍNIMO DIARIO	1	1	0	1	0	0	0	0	0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DATOS CITA PREVIA VICTORIA 2022

OCTUBRE	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	321	270	12	147	123	0	39	19	20
PROMEDIO	24,69	20,77	0,92	11,31	9,46	0,00	3,00	1,46	1,54
MÁXIMO	53	43	3	17	26	0	9	5	8
MÍNIMO	18	15	0	7	4	0	0	0	0

NOVIEMBRE									
TOTAL	476	397	19	238	159	0	60	41	19
PROMEDIO	22,67	18,90	0,90	11,33	7,57	0,00	2,86	1,95	0,90
MÁXIMO	32	26	4	18	14	0	7	5	5
MÍNIMO	15	13	0	6	4	0	0	0	0

DICIEMBRE									
TOTAL	302	266	13	162	104	0	23	14	9
PROMEDIO	25,17	22,17	1,08	13,50	8,67	0,00	1,92	1,17	0,75
MÁXIMO	42	37	3	21	16	0	4	4	3
MÍNIMO	16	15	0	9	4	0	0	0	0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TOTALES LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL VICTORIA (13/10/22-31/12/22)	1.099	933	44	547	386	0	122	74	48
PROMEDIO MENSUAL	366	311	15	182	129	0	41	25	16
MÁXIMO MENSUAL	476	397	19	238	159	0	60	41	20
MÍNIMO MENSUAL	302	266	12	147	104	0	23	14	9
PROMEDIO DIARIO	24	21	1	12	9	0	3	2	1
MÁXIMO DIARIO	53	43	4	21	26	0	9	5	8
MÍNIMO DIARIO	15	13	0	6	4	0	0	0	0

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DATOS CITA PREVIA VICTORIA BECAS 2022

SEPTIEMBRE	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	582	370	31	0	370	0	181	0	181
PROMEDIO	72,75	46,25	3,88	0,00	46,25	0,00	22,63	0,00	22,63
MÁXIMO	175	116	9	0	116	0	50	0	50
MÍNIMO	56	32	1	0	32	0	15	0	15

OCTUBRE	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	409	257	28	0	257	0	124	0	124
PROMEDIO	58,43	36,71	4,00	0,00	36,71	0,00	17,71	0,00	17,71
MÁXIMO	61	42	7	0	42	0	22	0	22
MÍNIMO	56	32	0	0	32	0	12	0	12

VICTORIA BECAS 2022	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	991	627	59	0	627	0	305	0	305
PROMEDIO MENSUAL	496	314	30	0	314	0	153	0	153
MÁXIMO MENSUAL	582	370	31	0	370	0	181	0	181
MÍNIMO MENSUAL	409	257	28	0	257	0	124	0	124
PROMEDIO DIARIO	66	41	4	0	41	0	20	0	20
MÁXIMO DIARIO	175	116	9	0	116	0	50	0	50
MÍNIMO DIARIO	56	32	0	0	32	0	12	0	12

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

Los datos globales, incluyendo mañanas, tardes, sábados y becas son los siguientes:

CITA PREVIA RED OIAC LUNES A VIERNES, TARDES, BECAS y SÁBADOS 2022									
GLOBAL 2022	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL (*)	134.975	110.819	5.489	76.016	34.800	0	18.667	11.958	6.709
PROMEDIO MENSUAL	11.857	9.638	491	6.431	3.207	0	1.728	1.024	704
MÁXIMO MENSUAL	18.427	14.962	802	10.794	4.408	0	2.845	2.040	1.069
MÍNIMO MENSUAL	7.939	6.435	294	3.963	2.326	0	1.178	593	446
PROMEDIO DIARIO	668	529	29	334	194	0	110	58	52

(*) La fila incluye las citas de septiembre y octubre de Victoria para refuerzo de la convocatoria de becas, así como las citas de mañana de dicha oficina a partir del 13/10/2022

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

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 (se ha incorporado desde el 13 de octubre la OIAC VICTORIA, tras su reapertura, una vez finalizada la obra de reforma):

EXPLOTACIÓN CITA PREVIA MAÑANAS RED OIAC LUNES A VIERNES ENERO A DICIEMBRE 2022

RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	119288	99649	4724	68917	30729
CENTRO	43221	36900	1684	25793	11107
INDUSTRIAL	21367	17114	911	11442	5672
PALMERAS	26849	22706	1064	15689	7017
REAL	26749	21993	1021	15446	6547
VICTORIA	1099	933	44	547	386

NO ASISTEN	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	14915	9835	5080
CENTRO	4637	2958	1679
INDUSTRIAL	3342	2079	1263
PALMERAS	3079	2237	842
REAL	3735	2487	1248
VICTORIA	122	74	48

POR TRÁMITE CONFIRMADOS Y PERSONADOS, SIN ADICIONALES		
TIPO DE COLA	1	2
CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS	50527	
INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)	2630	
REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)		13397
TRAMITES TRIBUTARIOS		5000
ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES		12335
CERTIFICADO COVID UE	15760	
	68917	30732	99649

RED OIAC	FINALIZADAS	ADICIONALES	CON ADICIONALES
TOTALES	99649	0	99649
CENTRO	36900	0	36900
INDUSTRIAL	17114	0	17114
PALMERAS	22706	0	22706
REAL	21993	0	21993
VICTORIA	933	0	933

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

POR TRÁMITE CONFIRMADOS Y PERSONADOS, SIN ADICIONALES		
TIPO DE COLA	1	2
CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS	50,70%	
INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)	2,64%	
REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)		13,44%
TRAMITES TRIBUTARIOS		5,02%
ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES		12,38%
CERTIFICADO COVID UE	15,82%	
	69,16%	30,84%	100,00%

TIEMPO DE ATENCIÓN (HORAS)			
TIPO 1	TIPO 2	ADICIÓN	TOTAL
5 min	15 min	5 min	5-15 min
5743:05	7682:15	0:00	13425:20

MINUTOS DE ATENCIÓN			
TIPO 1	TIPO 2	ADICIÓN	TOTAL
344.585	460.935	-	805.520

COMPARATIVA % ENTRE OIACs					
RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	100,00%	83,54%	3,96%	69,16%	30,84%
CENTRO	36,23%	30,93%	1,41%	69,90%	30,10%
INDUSTRIAL	17,91%	14,35%	0,76%	66,86%	33,14%
PALMERAS	22,51%	19,03%	0,89%	69,10%	30,90%
REAL	22,42%	18,44%	0,86%	70,23%	29,77%
VICTORIA	0,92%	0,78%	0,04%	2,49%	1,76%

COMPARATIVA % ENTRE OIACs			
NO ASISTEN *	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2
DE CONFIRMADAS	13,02%	8,58%	4,43%
CENTRO	4,05%	2,58%	1,47%
INDUSTRIAL	2,92%	1,81%	1,10%
PALMERAS	2,69%	1,95%	0,73%
REAL	3,26%	2,17%	1,09%
VICTORIA	0,11%	0,06%	0,04%

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

COMPARATIVA CIFRAS OIAC CENTRO/OFICINAS DE BARRIO					
RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	119288	99649	4724	68917	30729
CENTRO	43221	36900	1684	25793	11107
OIACs BARRIO	74965	61813	2996	42577	19236

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	36,23%	37,03%	35,65%	37,43%	36,15%
OIACs BARRIO	62,84%	62,03%	63,42%	61,78%	62,60%

(*) Calculado sobre TOTALES-CANCELADAS = CONFIRMADAS

(**) Tomando cada columna como dato absoluto

COMPARATIVA CIFRAS CENTRO/OIACs BARRIO			
NO ASISTEN	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	14915	9835	5080
CENTRO	4637	2958	1679
OIACs BARRIO	10156	6803	3353

COMPARATIVA % CENTRO/OIACs BARRIO			
NO ASISTEN **	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	100,00%	100,00%	100,00%
CENTRO	31,09%	30,08%	33,05%
OIACs BARRIO	68,09%	69,17%	66,00%