

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN  
AL CIUDADANO (OIAC) 2016**

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



## INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC)
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2016)
- Informe General sobre los resultados estadístico de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano(2016)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de los datos acumulativos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2016)
- 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 “Virgen de la Victoria”
- Anexo VIII. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano “Las Palmeras”
- Anexo IX. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano “Industrial”
- Anexo X. Indicadores de Gestión del servicio las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2016)



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas, 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 Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de servicio público.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas 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 2016** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas 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 Administraciones Públicas 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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



# **FICHA TÉCNICA DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIA) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016**

- 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) 2016** perteneciente a la Dirección General de Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla, Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas.

## 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 del Barrio “Virgen de la Victoria”.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la OIAC de la Barriada “Las Palmeras”.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la OIAC del Barrio del Industrial.
- Medir la Calidad en general de los servicios que se han prestado en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano/ a durante el año 2016, así como otros parámetros tales como accesibilidad y señalización de las instalaciones.



### 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

<b>Periodo de Recogida de Datos</b>	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2016. (Anual)
<b>Introducción y Tabulación de los datos</b>	Enero 2017
<b>Análisis e Interpretación de los datos</b>	Junio 2017

## 6) DISEÑO MUESTRAL

A primeros de ejercicio, tomando como referencia los atendidos en la Red de OIAC en 2015 por oficina, se estimó el número de encuestas a realizar en 2016, 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 del CENTRO a rellenar el cuestionario y una especial disposición a proceder a ello en OIACs como la de la Victoria o el 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 Administraciones Públicas.

La muestra es, de ámbito local, **formada por un total de 2.404 personas**, a través de un muestreo aleatorio simple de usuarios/ ciudadanos que han estado en alguna de las OIAC.

### FICHA TÉCNICA DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016

	OIAC CENTRO	OIAC REAL	OIAC VICTORIA	OIAC PALMERAS	OIAC INDUSTRIAL
Error Muestral	5%	5%	5%	5%	5%
Ponderación	36,60%	22,39%	14,36%	18,10%	8,56%
K (*) /Nivel de Confianza	2,58 / 95%	1,65/ 90%	1,65/ 90%	2/ 95%	2 / 95%
P/Q (**)	P=Q=0,5	P=Q=0,5	P=Q=0,5	P=Q=0,5	P=Q=0,5
Tamaño Muestral Final	879	515	392	415	203
Fiabilidad (***)	<b>0,89</b>	<b>0,85</b>	<b>0,91</b>	<b>0,91</b>	<b>0,89</b>

(\*) **k=Nivel de Confianza.**

(\*\*) **P:** es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio, es decir, usuarios/as de las OIAC

**Q:** es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

(\*\*\*) **El test de fiabilidad (alfa de cronbach** nos permite afirmar que el cuestionario reúne las cualidades esenciales, ya que el valor que hemos obtenido está muy cerca de 1, lo cual nos indica la máxima consistencia interna entre los datos obtenidos y el cuestionario realizado.



## 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 2016 y conocer la valoración de la calidad de las mismas, así como la satisfacción de los servicios que se prestan en ellas.

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

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Los cuestionarios de las encuestas se han elaborado con un sistema de tabulación que permite, tras ser digitalizados en formato OCR, la incorporación automática de las respuestas de los encuestados, agilizando así la tramitación, evitando la necesidad de volcado manual de datos.

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:



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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

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

**BARRIO**

Carmen <input type="checkbox"/>	Príncipe <input type="checkbox"/>	G. Gómez Jordana <input type="checkbox"/>	Hernán Cortes <input type="checkbox"/>	Constitución <input type="checkbox"/>	La Libertad <input type="checkbox"/>
Virgen de la Victoria <input type="checkbox"/>	Real <input type="checkbox"/>	Batería J. <input type="checkbox"/>	Colón <input type="checkbox"/>	Isaac Peral (Tesorillo) <input type="checkbox"/>	Hebreo (Tiro) <input type="checkbox"/>
Hipódromo <input type="checkbox"/>	Alfonso XIII <input type="checkbox"/>	Reina Regente <input type="checkbox"/>	Industrial <input type="checkbox"/>	Polígono La Paz <input type="checkbox"/>	Ataque Seco <input type="checkbox"/>
Concepción Arenal <input type="checkbox"/>	Cabrerizas <input type="checkbox"/>	G. Larrea <input type="checkbox"/>	Medina Sidonia <input type="checkbox"/>	Héroes de España <input type="checkbox"/>	Cañada Hidúm <input type="checkbox"/>

1. Sexo: <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Hombre		3. Estado Civil	
2. Edad:		Casado/a <input type="checkbox"/>	
10 a 15 años <input type="checkbox"/>	45 a 54 años <input type="checkbox"/>	Soltero/a <input type="checkbox"/>	
16 a 24 años <input type="checkbox"/>	55 a 64 años <input type="checkbox"/>	Separado/a <input type="checkbox"/>	
25 a 34 años <input type="checkbox"/>	65 a 74 años <input type="checkbox"/>	Viudo/a <input type="checkbox"/>	
35 a 44 años <input type="checkbox"/>	Más de 75 años <input type="checkbox"/>		

4. Indique, por favor, en la tabla siguiente, la importancia que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad de las instalaciones	<input type="checkbox"/>				
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	<input type="checkbox"/>				
Adecuación de las instalaciones	<input type="checkbox"/>				
Efectividad del servicio prestado	<input type="checkbox"/>				
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	<input type="checkbox"/>				
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	<input type="checkbox"/>				
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	<input type="checkbox"/>				
Valore el tiempo de espera en ser atendido	<input type="checkbox"/>				
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN LA OIAC	<input type="checkbox"/>				

5. ¿A qué OIAC suele dirigirse?

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

5.1. ¿Por qué?

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

OTRAS \_\_\_\_\_

SIGUE POR DETRÁS

**Importante:**  
 El formulario debe rellenarse en LETRA MAYÚSCULA utilizando un bolígrafo o pluma de color NEGRO o AZUL.  
 Las letras deben ser del siguiente tipo:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q		
R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## 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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla, como parte integrante del proceso de modernización que ha emprendido nuestra Administración.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**INFORME GENERAL SOBRE LAS  
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIA)  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2016**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016**, adscritas a la Dirección General de Administraciones Públicas de la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, 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 “Virgen de la Victoria”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Las Palmeras”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Industrial”.

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



Los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as se han mostrado muy participativos en la realización de estas encuestas ya que les permiten aportar su percepción sobre la calidad del servicio que presta la Dirección General de Administraciones Públicas 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 2016

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) 2016. 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 2016			
	N	Media	Desv. típ.
<b>Accesibilidad a las instalaciones</b>	2394	8,46	0,87
<b>Señalización de las indicaciones para la petición del servicio</b>	2394	8,55	0,84
<b>Adecuación de las instalaciones</b>	2389	8,53	0,86
<b>Efectividad del servicio prestado</b>	2380	8,57	0,89
<b>Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades</b>	2385	8,56	0,88
<b>Adecuación del servicio por el personal responsable</b>	2384	8,56	0,89
<b>Valore la cortesía del personal que le ha atendido</b>	2385	8,51	0,90
<b>Valore el tiempo de espera</b>	2381	8,46	0,90
<b>Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC</b>	2380	8,55	0,85

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

Se da por tanto **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 LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016** es de **8,55 sobre 10**, 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 Y DE LAS INSTALACIONES** 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 **8,53 sobre 10**, lo que arroja una **valoración similar** 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 2016**

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**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	3.8
Conformes (Regular)	14.7
Satisfechos (Bien y Muy bien)	81.6
Conformidad total (*)	96.3

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	3.4
Conformes (Regular)	12.1
Satisfechos (Bien y Muy bien)	84.5
Conformidad total (*)	96.6

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

▪ **Adecuación de las instalaciones**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	3.6
Conformes (Regular)	13.8
Satisfechos (Bien y Muy bien)	82.7
Conformidad total (*)	96.5

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

▪ **Efectividad del servicio prestado**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	4.5
Conformes (Regular)	11.3
Satisfechos (Bien y Muy bien)	84.2
Conformidad total (*)	95.5

(\*) 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)	4.2
Conformes (Regular)	11.9
Satisfechos (Bien y Muy bien)	83.9
Conformidad total (*)	95.8

(\*)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)	4.6
Conformes (Regular)	11.3
Satisfechos (Bien y Muy bien)	84.1
Conformidad total (*)	95.4

(\*)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)	4.7
Conformes (Regular)	12.5
Satisfechos (Bien y Muy bien)	82.7
Conformidad total (*)	95.2

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

▪ **Valore el tiempo de espera**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	4.8
Conformes (Regular)	12.6
Satisfechos (Bien y Muy bien)	82.6
Conformidad total (*)	95.2

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



▪ **Valore el nivel de calidad general del servicio prestado**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	3.7
Conformes (Regular)	12.1
Satisfechos (Bien y Muy bien)	84.2
Conformidad total (*)	96.3

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

**ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA OFICINA DEL CENTRO 2016**

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) 2016. 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, sobre una escala del 1 al 10.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DEL CENTRO 2016</b>			
	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
<b>Accesibilidad a las instalaciones</b>	877	8,42	0,85
<b>Señalización de las indicaciones para la petición del servicio</b>	875	8,52	0,82
<b>Adecuación de las instalaciones</b>	873	8,50	0,83
<b>Efectividad del servicio prestado</b>	872	8,58	0,86
<b>Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades</b>	873	8,63	0,82
<b>Adecuación del servicio prestado por el personal responsable</b>	872	8,58	0,85
<b>Valore la cortesía del personal que le ha atendido</b>	870	8,47	0,89
<b>Valore el tiempo de espera</b>	866	8,45	0,85
<b>Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC</b>	<b>864</b>	<b>8,56</b>	<b>0,80</b>

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 2016 es de 8,56 sobre 10**, 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 Y DE LAS INSTALACIONES** 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 **8,52 sobre 10**, lo que arroja una **valoración ligeramente inferior a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General**

## **ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO REAL 2016**

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) 2016. 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, sobre una escala del 1 al 10.



	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	511	8,54	0,89
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	512	8,59	0,87
Adecuación de las instalaciones	513	8,62	0,89
Efectividad del servicio prestado	510	8,60	0,90
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	508	8,57	0,90
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	506	8,61	0,89
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	512	8,61	0,89
Valore el tiempo de espera	511	8,53	0,93
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	<b>511</b>	<b>8,63</b>	<b>0,87</b>

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 2016** está en un **8,63 sobre 10** 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 **8,59 sobre 10**, lo que arroja una **valoración ligeramente inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



## ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE VIRGEN DE LA VICTORIA 2016

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 Victoria (OIAC) 2016. 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, sobre una escala del 1 al 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE VICTORIA 2016			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	391	8,51	0,82
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	391	8,61	0,79
Adecuación de las instalaciones	391	8,55	0,81
Efectividad del servicio prestado	391	8,66	0,81
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	390	8,63	0,83
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	391	8,69	0,82
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	390	8,69	0,81
Valore el tiempo de espera	391	8,66	0,81
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	390	8,64	0,79

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 VIRGEN DE LA VICTORIA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016** está en un **8,64**, sobre **10**, es decir, el usuario muestra grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 **8,63 sobre 10**, lo que arroja una **valoración prácticamente similar** 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 2016**

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) 2016. 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, sobre una escala del 1 al 10.



ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE LAS PALMERAS 2016			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	413	8,22	0,96
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	413	8,31	0,93
Adecuación de las instalaciones	409	8,28	0,96
Efectividad del servicio prestado	406	8,20	1,02
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	411	8,16	1,04
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	412	8,16	1,03
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	411	8,10	1,03
Valore el tiempo de espera	411	8,01	1,05
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	413	8,19	0,98

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 2016** está en un **8,19 sobre 10**, 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 Y DE LAS INSTALACIONES** 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 **8,18 sobre 10**, lo que arroja una **valoración similar** 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 2016

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) 2016. 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, sobre una escala del 1 al 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE INDUSTRIAL 2016			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	202	8,84	0,75
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	203	8,90	0,74
Adecuación de las instalaciones	203	8,88	0,74
Efectividad del servicio prestado	201	8,96	0,74
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	203	8,94	0,74
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	203	8,93	0,75
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	202	8,94	0,75
Valore el tiempo de espera	202	8,90	0,77
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	202	8,93	0,73

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**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**MELILLA 2016 está en un 8,93 sobre 10**, 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 Y DE LAS INSTALACIONES** 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 **8,91 sobre 10**, lo que arroja una **valoración similar** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO I**

**TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS  
ACUMULATIVOS DE LAS OFICINAS DE  
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO (OIAAC)  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2016**



## Tabla de frecuencia de los datos de la Evaluación del Servicio de Las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) 2016

### Oficina de Información y Atención al Ciudadano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos OIAC Centro	879	36,6	36,6	36,6
OIAC Real	515	21,4	21,4	58,0
OIAC Victoria	392	16,3	16,3	74,3
OIAC Palmeras	415	17,3	17,3	91,6
OIAC Industrial	203	8,4	8,4	100,0
Total	2404	100,0	100,0	

### Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Barrio Del Carmen	85	3,5	3,5	3,5
Príncipe	64	2,7	2,7	6,2
Barrio del General Gómez Jordana	46	1,9	1,9	8,1
Barrio Hernán Cortés	61	2,5	2,5	10,7
Barrio Constitución	78	3,2	3,3	13,9
Barrio de La Libertad	132	5,5	5,5	19,4
Barrio Virgen de la Victoria	241	10,0	10,1	29,5
Barrio del Real	473	19,7	19,7	49,2
Barrio de Batería Jota	57	2,4	2,4	51,6
Barrio Colón	31	1,3	1,3	52,9
Barrio Isaac Peral	65	2,7	2,7	55,6
Barrio Hebreo-Tiro Nacional	58	2,4	2,4	58,0
Barrio Hipódromo	103	4,3	4,3	62,3
Barrio de Alfonso XIII	143	5,9	6,0	68,3
Barrio de Reina Regente	100	4,2	4,2	72,5
Barrio Industrial	190	7,9	7,9	80,4
Barrio del Polígono R. de La Paz	38	1,6	1,6	82,0
Barrio de Ataque Seco	45	1,9	1,9	83,9
Barrio Concepción Arenal	52	2,2	2,2	86,0
Barrio Cabrerizas	116	4,8	4,8	90,9
Barrio del General Larrea	23	1,0	1,0	91,8
Barrio de Medina Sidonia	6	,2	,3	92,1
Barrio Héroes de España	58	2,4	2,4	94,5
Barrio Cañada de Hidúm	132	5,5	5,5	100,0
Total	2397	99,7	100,0	
Perdidos Sistema	7	,3		
Total	2404	100,0		



### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	1143	47,5	48,4	48,4
	Hombre	1218	50,7	51,6	100,0
	Total	2361	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	43	1,8		
Total		2404	100,0		

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	4	,2	,2	,2
	16 a 24 años	287	11,9	12,1	12,3
	25 a 34 años	646	26,9	27,3	39,6
	35 a 44 años	594	24,7	25,1	64,7
	45 a 54 años	497	20,7	21,0	85,7
	55 a 64 años	231	9,6	9,8	95,4
	65 a 74 años	79	3,3	3,3	98,8
	+ 75 años	29	1,2	1,2	100,0
	Total	2367	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	37	1,5		
Total		2404	100,0		

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	1403	58,4	62,4	62,4
	Soltero/a	618	25,7	27,5	89,9
	Separado/a	145	6,0	6,5	96,4
	Viudo/a	75	3,1	3,3	99,7
	pareja de hecho	7	,3	,3	100,0
	Total	2248	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	156	6,5		
Total		2404	100,0		



### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	23	1,0	1,0	1,0
	Mal	67	2,8	2,8	3,8
	Regular	351	14,6	14,7	18,4
	Bien	845	35,1	35,3	53,7
	Muy bien	1108	46,1	46,3	100,0
	Total	2394	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	10	,4		
Total		2404	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	25	1,0	1,0	1,0
	Mal	56	2,3	2,3	3,4
	Regular	289	12,0	12,1	15,5
	Bien	894	37,2	37,3	52,8
	Muy bien	1130	47,0	47,2	100,0
	Total	2394	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	10	,4		
Total		2404	100,0		

### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	,9	,9	,9
	Mal	64	2,7	2,7	3,6
	Regular	329	13,7	13,8	17,3
	Bien	822	34,2	34,4	51,7
	Muy bien	1153	48,0	48,3	100,0
	Total	2389	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	15	,6		
Total		2404	100,0		



### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	36	1,5	1,5	1,5
	Mal	70	2,9	2,9	4,5
	Regular	269	11,2	11,3	15,8
	Bien	815	33,9	34,2	50,0
	Muy bien	1190	49,5	50,0	100,0
	Total	2380	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	24	1,0		
Total		2404	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	33	1,4	1,4	1,4
	Mal	66	2,7	2,8	4,2
	Regular	285	11,9	11,9	16,1
	Bien	814	33,9	34,1	50,2
	Muy bien	1187	49,4	49,8	100,0
	Total	2385	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	19	,8		
Total		2404	100,0		

### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	33	1,4	1,4	1,4
	Mal	76	3,2	3,2	4,6
	Regular	270	11,2	11,3	15,9
	Bien	814	33,9	34,1	50,0
	Muy bien	1191	49,5	50,0	100,0
	Total	2384	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	20	,8		
Total		2404	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	33	1,4	1,4	1,4
	Mal	80	3,3	3,4	4,7
	Regular	298	12,4	12,5	17,2
	Bien	807	33,6	33,8	51,1
	Muy bien	1167	48,5	48,9	100,0
Total		2385	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	19	,8		
Total		2404	100,0		

**Valore el tiempo de espera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	37	1,5	1,6	1,6
	Mal	77	3,2	3,2	4,8
	Regular	299	12,4	12,6	17,3
	Bien	853	35,5	35,8	53,2
	Muy bien	1115	46,4	46,8	100,0
Total		2381	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	23	1,0		
Total		2404	100,0		

**Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	22	,9	,9	,9
	Mal	65	2,7	2,7	3,7
	Regular	289	12,0	12,1	15,8
	Bien	859	35,7	36,1	51,9
	Muy bien	1145	47,6	48,1	100,0
Total		2380	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	24	1,0		
Total		2404	100,0		



**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	415	17,3	18,0	18,0
	OIAC REAL	619	25,7	26,8	44,7
	OIAC VICTORIA	446	18,6	19,3	64,0
	OIAC PALMERAS	455	18,9	19,7	83,7
	OIAC INDUSTRIAL	376	15,6	16,3	100,0
	Total	2311	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	93	3,9		
Total		2404	100,0		

**¿Por qué motivo acude allí?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	1612	67,1	68,9	68,9
	Por cercanía al trabajo	380	15,8	16,3	85,2
	Por cercanía a gestiones habituales	331	13,8	14,2	99,4
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	15	,6	,6	100,0
	Total	2338	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	66	2,7		
Total		2404	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	2024	84,2	85,9	85,9
	No	333	13,9	14,1	100,0
	Total	2357	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	47	2,0		
Total		2404	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO II**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE DATOS ACUMULATIVOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC)**



## 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 cortesia del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2008	N	171	171	171	171	171	171	171		171
	Media	4,33	4,39	4,43	4,61	4,65	4,78	4,81		<b>4,54</b>
2009	N	854	854	854	851	854	850	854		854
	Media	4,17	4,16	4,32	4,56	4,54	4,69	4,76		<b>4,53</b>
2010	N	1825	1820	1821	1821	1823	1820	1821		1825
	Media	3,85	3,92	4,07	4,34	4,39	4,54	4,63		<b>4,46</b>
2011	N	1272	1272	1272	1272	1272	1272	1272		1272
	Media	4,30	4,31	4,44	4,64	4,66	4,74	4,78		<b>4,74</b>
2012	N	1783	1784	1784	1778	1778	1782	1776		1779
	Media	4,38	4,39	4,44	4,56	4,44	4,56	4,63		<b>4,55</b>
2013	N	2260	2255	2256	2250	2252	2252	2250		2242
	Media	4,44	3,94	4,42	4,53	4,50	4,59	4,62		<b>4,49</b>
2014	N	2213	2207	2201	2198	2195	2190	2190		2180
	Media	4,38	4,40	4,42	4,45	4,44	4,46	4,35		<b>4,36</b>
2015	N	2336	2334	2329	2169	2309	2192	2143	2176	2265
	Media	4,60	4,38	4,38	4,61	4,41	4,55	4,64	4,36	<b>4,34</b>
2016	N	2394	2394	2389	2380	2385	2384	2385	2381	2380
	Media	4,23	4,27	4,26	4,28	4,28	4,28	4,26	4,23	<b>4,28</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO III**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS POR OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAIC) 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**



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



MEDIAS	CENTRO								VICTORIA								REAL							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
ACCESIBILIDAD	3,96	3,81	4,23	4,24	4,29	4,22	4,52	4,21	4,36	3,56	4,43	4,63	4,56	4,63	4,57	4,26	4,63	4,31	4,12	4,49	4,38	4,52	4,27	
SEÑALIZACIÓN	3,99	3,89	4,25	4,33	3,26	4,3	4,56	4,26	4,28	3,68	4,39	4,50	4,36	4,58	4,25	4,31	4,5	4,28	4,12	4,17	4,40	4,32	4,30	
INSTALACIONES	4,12	4,03	4,33	4,33	4,14	4,29	4,52	4,25	4,44	3,82	4,56	4,56	4,55	4,65	4,59	4,28	4,76	4,55	4,47	4,68	4,44	4,62	4,31	
EFFECTIVIDAD SERVICIO	4,5	4,32	4,56	4,50	4,42	4,32	4,58	4,29	4,56	4,16	4,80	4,61	4,62	4,71	4,70	4,33	4,87	4,91	4,77	4,72	4,49	4,62	4,30	
SERVICIOS CUBREN NECESIDADES	4,55	4,37	4,61	4,41	4,43	4,31	4,60	4,32	4,39	4,25	4,76	4,52	4,60	4,69	4,68	4,31	4,81	4,86	4,77	4,69	4,46	4,58	4,29	
PERSONAL RESPONSABLE	4,68	4,52	4,67	4,51	4,48	4,32	4,60	4,29	4,62	4,43	4,85	4,60	4,69	4,73	4,65	4,34	4,89	4,91	4,87	4,77	4,49	4,59	4,31	
CORTESÍA	4,77	4,62	4,70	4,57	4,48	4,11	4,61	4,24	4,71	4,53	4,86	4,70	4,70	4,79	4,66	4,35	4,92	4,95	4,94	4,77	4,39	4,62	4,31	
TIEMPO DE ESPERA							4,33	4,23							4,65	4,33						4,48	4,27	
NIVEL DE CALIDAD TOTAL	4,52	4,48	4,70	4,47	4,36	3,92	4,51	4,28	4,58	4,38	4,77	4,61	4,59	4,61	4,62	4,32	4,61	4,51	4,72	4,36	4,19	4,55	4,32	

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos

MEDIAS	PALMERAS							INDUSTRIAL		
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2014	2015	2016
ACCESIBILIDAD	4,48	4,59	4,50	4,52	4,48	4,66	4,11	4,58	4,72	4,42
SEÑALIZACIÓN	4,45	4,68	4,41	4,39	4,45	4,51	4,15	4,55	4,21	4,45
INSTALACIONES	4,35	4,71	4,49	4,56	4,45	4,46	4,14	4,55	3,81	4,44
EFFECTIVIDAD SERVICIO	4,45	4,67	4,56	4,49	4,45	4,60	4,10	4,59	4,54	4,48
SERVICIOS CUBREN NECESIDADES	4,46	4,66	4,35	4,38	4,46	4,38	4,08	4,60	3,90	4,47
PERSONAL RESPONSABLE	4,6	4,78	4,53	4,52	4,48	4,55	4,08	4,57	4,37	4,46
CORTESÍA	4,65	4,83	4,61	4,64	4,50	4,61	4,05	4,57	4,69	4,47
TIEMPO DE ESPERA						4,28	4,00		4,15	4,45
NIVEL DE CALIDAD TOTAL	4,52	4,86	4,54	4,50	4,40	4,30	4,10	4,58	3,85	4,47



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO IV**

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



## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2009	INSATISFECHOS	7,00%	6,90%	4,40%	1,00%	1,60%	0,70%	0,30%		0,50%
	CONFORME	13,90%	15,10%	13,60%	8,00%	7,50%	3,80%	3,00%		5,00%
	SATISFECHOS	79,10%	78,00%	81,90%	91,10%	91,40%	95,60%	96,70%		94,60%
	CONFOR. TOTAL	<b>93,00%</b>	<b>93,10%</b>	<b>95,50%</b>	<b>99,10%</b>	<b>98,90%</b>	<b>99,40%</b>	<b>99,70%</b>		<b>99,60%</b>
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	<b>83,30%</b>	<b>86,10%</b>	<b>88,90%</b>	<b>97,40%</b>	<b>98,50%</b>	<b>99,30%</b>	<b>99,20%</b>		<b>98,60%</b>
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	<b>80,95%</b>	<b>81,44%</b>	<b>85,42%</b>	<b>95,14%</b>	<b>96,04%</b>	<b>98,02%</b>	<b>98,51%</b>		<b>92,86%</b>
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	<b>96,80%</b>	<b>96,60%</b>	<b>98,20%</b>	<b>98,40%</b>	<b>97,00%</b>	<b>98,20%</b>	<b>98,60%</b>		<b>98,70%</b>
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	<b>96,80%</b>	<b>84,30%</b>	<b>97,80%</b>	<b>97,50%</b>	<b>97,20%</b>	<b>98,10%</b>	<b>98,20%</b>		<b>98,10%</b>
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	<b>95,30%</b>	<b>97,10%</b>	<b>97,70%</b>	<b>97,40%</b>	<b>97,40%</b>	<b>98,10%</b>	<b>93,70%</b>		<b>92,50%</b>
2015	INSATISFECHOS	0,9	6,3	6,3	1,9	9	3,9	1,4	6,5	8,6
	CONFORME	5,4	6,9	6,7	3,8	3,7	4,6	4,9	8,5	4,2
	SATISFECHOS	93,7	86,8	86,9	94,3	87,3	91,4	93,7	85	87,3
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>99,1</b>	<b>93,7</b>	<b>93,6</b>	<b>98,1</b>	<b>91</b>	<b>96</b>	<b>98,6</b>	<b>93,5</b>	<b>91,5</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



<b>2016</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	3.8	3.4	3.6	4.5	4.2	4.6	4.7	4.8	3.7
	<b>CONFORME</b>	14.7	12.1	13.8	11.3	11.9	11.3	12.5	12.6	12.1
	<b>SATISFECHOS</b>	81.6	84.5	82.7	84.2	83.9	84.1	82.7	82.6	84.2
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>96.3</b>	<b>96.6</b>	<b>96.5</b>	<b>95.5</b>	<b>95.8</b>	<b>95.4</b>	<b>95.2</b>	<b>95.2</b>	<b>96.3</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO V**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CENTRO**



**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 cortésia del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
<b>2009</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	10,80%	10,30%	6,80%	0,60%	0,30%	0,10%	0,10%		22,70%
	<b>CONFORME</b>	15,70%	16,20%	18,90%	9,80%	7,30%	3,20%	2,50%		3,20%
	<b>SATISFECHOS</b>	73,10%	73,10%	74,20%	89,20%	92,00%	96,60%	97,20%		16,00%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>88,80%</b>	<b>89,30%</b>	<b>93,10%</b>	<b>99,00%</b>	<b>99,30%</b>	<b>99,80%</b>	<b>99,70%</b>		<b>19,20%</b>
<b>2010</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	18,00%	15,30%	12,10%	2,50%	1,20%	0,80%	0,60%		1,20%
	<b>CONFORME</b>	15,20%	15,90%	17,00%	14,30%	12,30%	5,40%	4,20%		5,00%
	<b>SATISFECHOS</b>	66,90%	68,70%	70,90%	83,20%	86,60%	93,90%	95,10%		93,80%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>82,10%</b>	<b>84,60%</b>	<b>87,90%</b>	<b>97,50%</b>	<b>98,90%</b>	<b>99,30%</b>	<b>99,30%</b>		<b>98,80%</b>
<b>2011</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	5,20%	5,00%	3,90%	0,40%	0,10%	0,00%	0,00%		1,70%
	<b>CONFORME</b>	15,20%	15,50%	16,20%	5,90%	3,20%	2,30%	1,80%		5,60%
	<b>SATISFECHOS</b>	79,60%	79,50%	79,80%	93,60%	96,70%	97,70%	98,20%		92,70%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>94,80%</b>	<b>95,00%</b>	<b>96,00%</b>	<b>99,50%</b>	<b>99,90%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>		<b>98,30%</b>
<b>2012</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	4,30%	4,20%	2,50%	2,20%	3,40%	2,40%	2,10%		1,80%
	<b>CONFORME</b>	16,80%	14,50%	14,90%	9,40%	8,90%	7,60%	7,50%		9,00%
	<b>SATISFECHOS</b>	78,80%	81,20%	82,60%	88,50%	87,70%	90,00%	90,40%		89,20%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>95,60%</b>	<b>95,70%</b>	<b>97,50%</b>	<b>97,90%</b>	<b>96,60%</b>	<b>97,60%</b>	<b>97,90%</b>		<b>98,20%</b>
<b>2013</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	2,20%	5,10%	2,00%	3,80%	5,20%	3,10%	1,90%		2,20%
	<b>CONFORME</b>	5,80%	7,30%	3,10%	4,90%	8,00%	5,70%	3,60%		6,80%
	<b>SATISFECHOS</b>	92,00%	87,60%	94,90%	91,20%	86,90%	91,20%	94,50%		91,00%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>97,80%</b>	<b>94,90%</b>	<b>98,00%</b>	<b>96,10%</b>	<b>94,90%</b>	<b>96,90%</b>	<b>98,10%</b>		<b>97,80%</b>
<b>2014</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	6,80%	4,00%	3,70%	3,70%	3,70%	2,70%	9,90%		12,00%
	<b>CONFORME</b>	10,40%	11,40%	12,20%	11,10%	10,10%	11,50%	9,70%		13,40%
	<b>SATISFECHOS</b>	81,80%	84,60%	74,10%	85,20%	86,20%	85,80%	80,40%		74,60%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>92,20%</b>	<b>96,00%</b>	<b>86,30%</b>	<b>96,30%</b>	<b>96,30%</b>	<b>97,30%</b>	<b>90,10%</b>		<b>88,00%</b>
<b>2015</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	1,80%	2,00%	1,40%	1,70%	2,20%	2,00%	2,10%	4,50%	1,70%
	<b>CONFORME</b>	6,20%	4,50%	6,90%	4,00%	3,60%	4,30%	5,20%	12,90%	5,20%
	<b>SATISFECHOS</b>	92,00%	93,50%	91,70%	91,30%	94,10%	93,60%	92,70%	82,60%	93,10%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>98,20%</b>	<b>98,00%</b>	<b>98,60%</b>	<b>98,30%</b>	<b>97,70%</b>	<b>97,90%</b>	<b>97,60%</b>	<b>95,50%</b>	<b>98,30%</b>
<b>2016</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	3,00%	2,90%	2,90%	3,90%	2,90%	3,90%	4,80%	3,90%	3,00%
	<b>CONFORME</b>	15,80%	12,30%	14,10%	11,70%	11,80%	11,10%	12,10%	12,70%	11,20%
	<b>SATISFECHOS</b>	81,20%	83,80%	83,10%	84,40%	85,30%	85,00%	83,10%	82,40%	85,80%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>97,00%</b>	<b>96,10%</b>	<b>97,20%</b>	<b>96,10%</b>	<b>97,10%</b>	<b>96,10%</b>	<b>95,20%</b>	<b>95,10%</b>	<b>97,00%</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO VI**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL REAL**



**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 cortésia del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
<b>2010</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	1,80%	1,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
	<b>CONFORME</b>	13,80%	9,60%	3,60%	0,00%	0,00%	0,60%	0,00%		8,00%
	<b>SATISFECHOS</b>	84,40%	89,20%	96,40%	100,00%	90,00%	99,40%	100,00%		92,00%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>98,20%</b>	<b>98,80%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>90,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>		<b>100,00%</b>
<b>2011</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	1,80%	4,10%	0,00%	0,60%	0,00%	0,00%	0,00%		0,60%
	<b>CONFORME</b>	26,90%	22,80%	7,60%	1,20%	3,50%	1,80%	0,60%		2,60%
	<b>SATISFECHOS</b>	71,40%	73,10%	92,40%	98,20%	96,50%	98,30%	99,40%		96,80%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>98,30%</b>	<b>95,90%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,40%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,10%</b>	<b>100,00%</b>		<b>99,40%</b>
<b>2012</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	4,80%	4,40%	2,20%	2,20%	2,60%	1,70%	1,30%		0,80%
	<b>CONFORME</b>	10,50%	7,90%	6,50%	1,30%	3,50%	0,90%	2,20%		2,60%
	<b>SATISFECHOS</b>	84,70%	87,80%	91,30%	96,40%	93,90%	97,40%	96,50%		96,60%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>95,20%</b>	<b>95,70%</b>	<b>97,80%</b>	<b>97,70%</b>	<b>97,40%</b>	<b>98,30%</b>	<b>98,70%</b>		<b>99,20%</b>
<b>2013</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	3,90%	12,00%	0,60%	1,20%	1,50%	0,30%	0,90%		1,20%
	<b>CONFORME</b>	10,20%	7,80%	4,80%	3,90%	4,50%	3,60%	3,30%		4,80%
	<b>SATISFECHOS</b>	85,90%	80,10%	94,60%	94,80%	93,90%	96,10%	95,80%		94,00%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>96,10%</b>	<b>87,90%</b>	<b>99,40%</b>	<b>98,70%</b>	<b>98,40%</b>	<b>99,70%</b>	<b>99,10%</b>		<b>98,80%</b>
<b>2014</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	5,10%	3,90%	3,10%	2,60%	3,20%	2,30%	7,50%		9,50%
	<b>CONFORME</b>	9,60%	10,70%	9,20%	8,40%	8,00%	8,60%	6,30%		8,40%
	<b>SATISFECHOS</b>	85,20%	85,40%	87,60%	89,10%	88,80%	89,20%	86,30%		82,00%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>94,80%</b>	<b>96,10%</b>	<b>96,80%</b>	<b>97,50%</b>	<b>96,80%</b>	<b>97,80%</b>	<b>92,60%</b>		<b>90,40%</b>
<b>2015</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	1,60%	8,80%	0,70%	0,70%	2,60%	1,70%	0,90%	2,50%	1,20%
	<b>CONFORME</b>	7,60%	6,20%	4,40%	4,40%	3,90%	5,70%	6,60%	10,20%	5,00%
	<b>SATISFECHOS</b>	90,80%	85,10%	94,90%	94,90%	93,50%	92,60%	92,50%	87,40%	93,80%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>98,40%</b>	<b>91,30%</b>	<b>99,30%</b>	<b>99,30%</b>	<b>97,40%</b>	<b>98,30%</b>	<b>99,10%</b>	<b>97,60%</b>	<b>98,80%</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



<b>2016</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	3,90%	3,90%	3,90%	4,70%	4,50%	4,30%	4,10%	5,10%	3,50%
	<b>CONFORME</b>	15,90%	13,10%	14,60%	12,40%	14,40%	13,20%	14,50%	14,10%	14,70%
	<b>SATISFECHOS</b>	80,30%	83,00%	81,50%	82,90%	81,10%	82,50%	81,40%	80,90%	81,80%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>96,20%</b>	<b>96,10%</b>	<b>96,10%</b>	<b>95,30%</b>	<b>95,50%</b>	<b>95,70%</b>	<b>95,90%</b>	<b>95,00%</b>	<b>96,50%</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO VII**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO “VIRGEN DE LA VICTORIA”**



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN  
DE LA OIAC VIRGEN DE LA 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
<b>2010</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	23,70%	19,30%	15,40%	3,90%	1,80%	1,10%	0,90%		1,80%
	<b>CONFORME</b>	16,20%	18,60%	21,80%	20,00%	16,60%	7,70%	6,40%		5,70%
	<b>SATISFECHOS</b>	60,20%	62,10%	62,70%	76,10%	81,60%	91,30%	92,80%		92,50%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>76,40%</b>	<b>80,70%</b>	<b>84,50%</b>	<b>96,10%</b>	<b>98,20%</b>	<b>99,00%</b>	<b>99,20%</b>		<b>98,20%</b>
<b>2011</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	5,40%	6,20%	1,30%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%		1,30%
	<b>CONFORME</b>	10,00%	8,40%	7,90%	2,10%	3,80%	0,40%	1,30%		2,20%
	<b>SATISFECHOS</b>	84,60%	85,40%	90,80%	97,50%	95,80%	99,20%	98,50%		96,50%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>94,60%</b>	<b>93,80%</b>	<b>98,70%</b>	<b>99,60%</b>	<b>99,60%</b>	<b>99,60%</b>	<b>99,80%</b>		<b>98,70%</b>
<b>2012</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	1,10%	1,50%	0,00%	0,70%	1,90%	0,00%	0,00%		0,40%
	<b>CONFORME</b>	8,20%	7,50%	8,20%	5,20%	7,10%	5,60%	3,00%		4,80%
	<b>SATISFECHOS</b>	90,70%	91,10%	91,80%	94,10%	91,00%	94,40%	97,10%		94,80%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>98,90%</b>	<b>98,60%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,30%</b>	<b>98,10%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,10%</b>		<b>99,60%</b>
<b>2013</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	1,10%	5,00%	1,10%	0,90%	0,90%	0,60%	0,60%		0,60%
	<b>CONFORME</b>	4,00%	6,50%	3,60%	3,40%	3,80%	2,40%	1,60%		3,40%
	<b>SATISFECHOS</b>	94,90%	88,40%	95,30%	95,70%	95,20%	97,10%	97,80%		96,00%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>98,90%</b>	<b>94,90%</b>	<b>98,90%</b>	<b>99,10%</b>	<b>99,00%</b>	<b>99,50%</b>	<b>99,40%</b>		<b>99,40%</b>
<b>2014</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	0,80%	1,20%	0,30%	0,90%	0,90%	0,30%	0,30%		0,30%
	<b>CONFORME</b>	7,40%	5,40%	4,30%	2,00%	1,40%	2,30%	2,60%		4,30%
	<b>SATISFECHOS</b>	91,80%	93,50%	95,50%	97,10%	97,70%	97,40%	97,10%		95,40%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>99,20%</b>	<b>98,90%</b>	<b>99,80%</b>	<b>99,10%</b>	<b>99,10%</b>	<b>99,70%</b>	<b>99,70%</b>		<b>99,70%</b>
<b>2015</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	0,60%	8,40%	1,40%	0,60%	1,40%	2,00%	1,40%	0,90%	1,50%
	<b>CONFORME</b>	7,80%	8,70%	3,30%	2,30%	2,80%	3,70%	4,50%	5,60%	2,90%
	<b>SATISFECHOS</b>	91,70%	83,00%	95,20%	97,20%	95,80%	94,40%	94,10%	93,60%	95,60%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>99,50%</b>	<b>91,70%</b>	<b>98,50%</b>	<b>99,50%</b>	<b>98,60%</b>	<b>98,10%</b>	<b>98,60%</b>	<b>99,20%</b>	<b>98,50%</b>
<b>2016</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	3,30%	2,80%	3,10%	3,80%	3,80%	3,80%	3,00%	3,60%	2,80%
	<b>CONFORME</b>	13,80%	11,30%	13,60%	9,70%	10,30%	10,50%	11,80%	10,70%	11,50%
	<b>SATISFECHOS</b>	82,80%	85,90%	83,40%	86,40%	85,90%	85,60%	85,20%	85,70%	85,60%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>96,60%</b>	<b>97,20%</b>	<b>97,00%</b>	<b>96,10%</b>	<b>96,20%</b>	<b>96,10%</b>	<b>97,00%</b>	<b>96,40%</b>	<b>97,10%</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO VIII**

**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL  
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA  
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN  
AL CIUDADANO “LAS PALMERAS”**



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN  
DE LA OIAC PALMERAS**

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
<b>2010</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	2,80%	2,20%	2,90%	2,30%	4,00%	0,60%	1,70%		2,20%
	<b>CONFORME</b>	9,70%	9,70%	5,80%	8,60%	7,50%	5,70%	5,70%		8,90%
	<b>SATISFECHOS</b>	87,50%	88,00%	91,30%	89,00%	88,50%	93,70%	92,60%		88,80%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>97,20%</b>	<b>97,70%</b>	<b>97,10%</b>	<b>97,60%</b>	<b>96,00%</b>	<b>99,40%</b>	<b>98,30%</b>		<b>97,70%</b>
<b>2011</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	2,70%	1,40%	0,00%	2,80%	2,10%	0,00%	0,00%		0,00%
	<b>CONFORME</b>	5,40%	5,40%	5,40%	2,70%	4,70%	2,70%	0,70%		0,00%
	<b>SATISFECHOS</b>	92,00%	93,30%	94,60%	94,60%	93,20%	97,30%	99,30%		100,00%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>97,40%</b>	<b>98,70%</b>	<b>100,00%</b>	<b>97,30%</b>	<b>97,90%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>		<b>100,00%</b>
<b>2012</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	1,40%	2,40%	1,00%	0,70%	2,90%	1,70%	1,20%		0,70%
	<b>CONFORME</b>	3,40%	6,10%	3,60%	3,40%	10,90%	2,90%	2,70%		2,40%
	<b>SATISFECHOS</b>	95,20%	91,50%	95,40%	95,90%	86,20%	95,40%	96,20%		96,80%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>98,60%</b>	<b>97,60%</b>	<b>99,00%</b>	<b>99,30%</b>	<b>97,10%</b>	<b>98,30%</b>	<b>98,90%</b>		<b>99,20%</b>
<b>2013</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	2,20%	5,10%	2,00%	3,80%	5,20%	3,10%	1,90%		2,20%
	<b>CONFORME</b>	5,80%	7,30%	3,10%	4,90%	8,00%	5,70%	3,60%		6,80%
	<b>SATISFECHOS</b>	92,00%	87,60%	94,90%	91,20%	87,90%	91,20%	94,50%		91,00%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>97,80%</b>	<b>94,90%</b>	<b>98,00%</b>	<b>96,10%</b>	<b>95,90%</b>	<b>96,90%</b>	<b>98,10%</b>		<b>97,80%</b>
<b>2014</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	1,70%	0,90%	0,30%	1,50%	1,80%	1,20%	1,50%		0,60%
	<b>CONFORME</b>	5,40%	7,10%	7,50%	7,70%	5,80%	6,60%	7,00%		9,40%
	<b>SATISFECHOS</b>	92,80%	92,00%	92,10%	90,90%	92,50%	92,20%	91,60%		90,00%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>98,20%</b>	<b>99,10%</b>	<b>99,60%</b>	<b>98,60%</b>	<b>98,30%</b>	<b>98,80%</b>	<b>98,60%</b>		<b>99,40%</b>
<b>2015</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	0,00%	3,80%	5,70%	0,80%	9,00%	2,60%	0,60%	6,70%	8,50%
	<b>CONFORME</b>	3,60%	6,70%	5,00%	5,70%	5,10%	5,40%	5,50%	11,10%	5,30%
	<b>SATISFECHOS</b>	96,40%	89,50%	89,30%	93,50%	85,80%	92,10%	94,00%	82,20%	86,,2%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>96,20%</b>	<b>94,30%</b>	<b>99,20%</b>	<b>90,90%</b>	<b>97,50%</b>	<b>99,50%</b>	<b>93,30%</b>	<b>91,50%</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



<b>2016</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	7,00%	5,30%	6,10%	7,40%	8,00%	8,50%	8,50%	8,80%	7,00%
	<b>CONFORME</b>	13,10%	12,60%	14,70%	12,10%	12,40%	11,70%	13,90%	14,10%	13,30%
	<b>SATISFECHOS</b>	79,90%	82,10%	79,20%	80,60%	79,60%	79,80%	77,70%	77,10%	79,70%
	<b>CONF. TOTAL</b>	<b>93%</b>	<b>94,70%</b>	<b>93,90%</b>	<b>92,70%</b>	<b>92,00%</b>	<b>91,50%</b>	<b>91,60%</b>	<b>91,20%</b>	<b>93,00%</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO IX**

**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL  
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA  
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN  
AL CIUDADANO “INDUSTRIAL”**



**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
<b>2014</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	1,80%	0,90%	0,40%	1,40%	1,70%	1,10%	1,40%		0,60%
	<b>CONFORME</b>	5,40%	7,10%	7,50%	7,70%	5,80%	6,70%	7,00%		9,40%
	<b>SATISFECHOS</b>	92,80%	92,00%	92,10%	90,90%	92,50%	92,20%	91,60%		90,00%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>98,20%</b>	<b>99,10%</b>	<b>99,60%</b>	<b>98,60%</b>	<b>92,50%</b>	<b>93,30%</b>	<b>98,60%</b>		<b>99,40%</b>
<b>2015</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	0,40%	9,50%	20,10%	4,50%	26,20%	11,40%	1,70%	16,40%	26,20%
	<b>CONFORME</b>	2,60%	8,90%	12,20%	3,30%	3,20%	3,80%	2,40%	1,90%	2,30%
	<b>SATISFECHOS</b>	97,00%	81,60%	67,70%	92,10%	70,50%	84,80%	95,80%	81,70%	71,50%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>99,60%</b>	<b>90,50%</b>	<b>79,90%</b>	<b>95,40%</b>	<b>73,70%</b>	<b>88,60%</b>	<b>98,20%</b>	<b>83,60%</b>	<b>73,80%</b>
<b>2016</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	1,00%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	2,00%	1,50%
	<b>CONFORME</b>	11,40%	8,90%	8,90%	8,50%	8,90%	8,40%	7,90%	8,40%	8,40%
	<b>SATISFECHOS</b>	87,60%	89,60%	89,70%	90,00%	89,60%	89,10%	90,60%	89,60%	90,10%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>99,00%</b>	<b>98,50%</b>	<b>98,60%</b>	<b>98,50%</b>	<b>98,50%</b>	<b>98,50%</b>	<b>98,50%</b>	<b>98,00%</b>	<b>98,50%</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

## **ANEXO IX**

# **INDICADORES DE GESTIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016**



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS OFICINAS  
DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**RESUMEN DE DATOS TOTALES (INCLUIDAS TARDES Y SÁBADOS)**

AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
PERSONADOS	13.756	70.026	72.012	78.517	84.230	97.694	94.387	123.085	149.917	171.422	173.018	156.421
TRAMITACIONES	16.453	87.008	80.761	83.350	89.577	105.419	102.207	141.075	184.718	208.901	217.489	235.604

**TIEMPO DE ESPERA**

AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
OIAC CENTRO	07:02	12:12	06:05	04:12	02:48	03:00	02:21	03:24	03:16	03:14	03:06	03:59:00
OIAC VICTORIA	00:00	00:00	02:10	01:42	01:11	00:39	00:56	01:25	01:52	00:00		01:34:00
OIAC REAL	00:00	00:00	00:00	01:00	01:27	00:40	00:49	00:57	01:12	01:13		01:55:00
OIAC PALMERAS	00:00	00:00	00:00	00:00	03:46	01:30	01:37	01:47	01:43	01:52	01:16	02:12:00
OIAC INDUSTRIAL												01:46:00
<b>MEDIA ANUAL</b>	<b>07:02</b>	<b>12:12</b>	<b>04:08</b>	<b>02:18</b>	<b>02:18</b>	<b>01:27</b>	<b>01:26</b>	<b>01:53</b>	<b>02:25</b>	<b>02:07</b>	<b>02:11</b>	<b>02:17</b>

**TIEMPO DE ATENCIÓN**

AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
OIAC CENTRO	03:35	03:17	03:20	03:21	03:58	04:05	03:54	03:59	03:12	03:13	02:51	04:21:00
OIAC VICTORIA	00:00	00:00	04:08	03:11	02:31	03:55	04:40	02:44	02:41	00:00		03:55:00
OIAC REAL	00:00	00:00	00:00	03:21	04:00	03:28	03:50	03:45	02:39	02:38		03:08:00
OIAC PALMERAS	00:00	00:00	00:00	00:00	04:00	03:21	03:19	03:01	03:00	02:45	02:42	03:48:00
OIAC INDUSTRIAL												03:11:00
<b>MEDIA ANUAL</b>	<b>03:35</b>	<b>03:17</b>	<b>03:44</b>	<b>03:18</b>	<b>03:37</b>	<b>03:42</b>	<b>03:56</b>	<b>03:22</b>	<b>02:51</b>	<b>02:49</b>	<b>02:46</b>	<b>03:40</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



TIEMPO TOTAL DE ESTANCIA (ESPERA + ATENCIÓN)												
AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
OIAC CENTRO	10:37	15:29	09:26	07:33	06:46	07:05	06:16	07:23	06:28	06:27	05:57	00:00:00
OIAC VICTORIA	00:00	00:00	06:19	04:54	03:42	04:34	05:36	04:09	04:33	00:00		04:21:00
OIAC REAL	00:00	00:00	00:00	04:22	05:27	04:08	04:39	04:42	03:52	03:52		07:54:00
OIAC PALMERAS	00:00	00:00	00:00	00:00	07:46	04:51	04:56	04:48	04:43	04:38	03:58	04:42:00
OIAC INDUSTRIAL												05:43:00
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>10:37</b>	<b>15:29</b>	<b>07:52</b>	<b>05:36</b>	<b>05:55</b>	<b>05:10</b>	<b>05:22</b>	<b>05:16</b>	<b>05:17</b>	<b>04:56</b>	<b>04:57</b>	<b>14:08</b>