CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E IGUALDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC)
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2023)
- Informe General sobre los resultados estadísticos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2023)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de los datos acumulativos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2023)
- 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 (2023)

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

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

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

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administración Pública se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023**, en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

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

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

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

FICHA TÉCNICA DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

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

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es la **Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) 2023** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad.

2) OBJETIVOS

- Valorar por los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as el servicio que se les ofrece a través de la Red de OIAC.
- Analizar qué percepción general tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de las OIAC de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de la OIAC de la Zona Centro.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de la OIAC del Barrio del Real.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de la OIAC de la Barriada Las Palmeras.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de la OIAC del Barrio del Industrial.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de la OIAC del Barrio de la Victoria.
- Medir la Calidad en general de los servicios que se han prestado en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano/a durante el año 2023.

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 2023.
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2024
Análisis e Interpretación de los datos	Abril 2024

6) DISEÑO MUESTRAL

A primeros de ejercicio, tomando como referencia los atendidos en la Red de OIAC en 2022 por oficina, se estimó el número de encuestas a realizar en 2023, ponderada por cada oficina en función del índice de atención. No obstante, se dan diversos factores a la hora de la realización de las encuestas: la mayor reticencia en determinadas oficinas, en especial en la de LAS PALMERAS, a rellenar el cuestionario y una especial disposición a proceder a ello en OIACs como la del INDUSTRIAL o el CENTRO. Además, puntualizar que la OIAC de VICTORIA, permaneció cerrada casi todo el año 2023. Ello provoca una desviación sobre la previsión inicial que entendemos debe ser respetada, en el sentido de no cercenar la disponibilidad del usuario a el acto

de participación que supone la dación de valoración de cada OIAC por parte del usuario.

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

La muestra es**,** de ámbito local, **formada por un total de 801 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 2023 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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a las instalaciones					
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio					
Adecuación de las instalaciones					
Efectividad del servicio prestado					
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades.					
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable					
Valore la cortesía del personal que le ha atendido					
Valore el tiempo de espera en ser atendido					
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC					
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita					
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN LA OIAC					

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

1	2	3	4	5

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

□ Yo mismo a través del móvil □ Llamando al 010
□ Yo mismo desde un PC □ Un familiar o amigo la ha pedido por mí
□ Otra forma _____

7. **. ¿A qué OIAC suele dirigirse?**

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

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

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

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

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

a. **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

a. **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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla, como parte integrante del proceso de modernización que ha emprendido nuestra Administración.

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INFORME GENERAL SOBRE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023,** adscritas a la Dirección General de Administración Pública de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, consta de los siguientes apartados:

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

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

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

ANÁLISIS DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (Datos Globales) 2023

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) 2023. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica), las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS OIAC 2023			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	801	4,27	0,778
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	801	4,37	0,779
Adecuación de las instalaciones	801	4,38	0,770
Efectividad del servicio prestado	799	4,47	0,752
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	799	4,50	0,720
Adecuación del servicio por el personal responsable	799	4,40	0,740
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	801	4,38	0,717
Valore el tiempo de espera	800	4,42	0,698
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	781	4,34	0,744
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	779	4,36	0,665
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	801	**4,36**	0,567

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 2023 es de 4,36 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 **4,39 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 2023

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)	0,9%
Conformes (Regular)	16,2%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	82,9%
Conformidad total (*)	99,1%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	1,2%
Conformes (Regular)	13,4%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	85,4%
Conformidad total (*)	98,8%

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

- **Adecuación de las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0,7%
Conformes (Regular)	14,5%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	84,8%
Conformidad total (*)	99,3%

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

- **Efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	1,1%
Conformes (Regular)	9,8%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	89,1%
Conformidad total (*)	98,9%

(*) 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)	0,8%
Conformes (Regular)	9,6%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	89,6%
Conformidad total (*)	99,2%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0,4%
Conformes (Regular)	13,1%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	86,5%
Conformidad total (*)	99,6%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0,6%
Conformes (Regular)	10,9%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	88,5%
Conformidad total (*)	99,4%

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

- **Valore el tiempo de espera**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	1,1%
Conformes (Regular)	6,9%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	92,0%
Conformidad total (*)	98,9%

(*) 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)	2,2%
Conformes (Regular)	5,4%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	92,4%
Conformidad total (*)	97,8%

(*) 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)	1,1%
Conformes (Regular)	4,0%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	94,9%
Conformidad total (*)	98,9%

(*) 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)	0,5%
Conformes (Regular)	2,0%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	97,5%
Conformidad total (*)	99,5%

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

ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA OFICINA DEL CENTRO 2023

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) 2023. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DEL CENTRO 2023			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	223	4,31	0,811
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	223	4,42	0,812
Adecuación de las instalaciones	223	4,40	0,799
Efectividad del servicio prestado	223	4,57	0,761
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	223	4,58	0,672
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	222	4,50	0,684
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	223	4,55	0,627
Valore el tiempo de espera	222	4,50	0,741
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	213	4,29	0,869
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	215	4,46	0,759
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	223	**4,48**	0,592

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 2023 es de 4,48 sobre 5, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un buen grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *"Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC",* extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,46 sobre 5**, lo que arroja una **valoración prácticamente 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 REAL 2023

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

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DEL REAL 2023			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	194	4,29	0,761
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	194	4,61	0,619
Adecuación de las instalaciones	194	4,47	0,692
Efectividad del servicio prestado	194	4,47	0,692
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	193	4,44	0,698
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	194	4,32	0,729

Valore la cortesía del personal que le ha atendido	194	4,39	0,691
Valore el tiempo de espera	194	4,45	0,627
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	194	4,45	0,585
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	189	4,37	0,601
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	194	**4,31**	0,508

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL REAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023 está en un 4,31 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 **4,42 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 DE LAS PALMERAS 2023

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) 2023. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE LAS PALMERAS 2023			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	169	4,11	0,719
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	169	4,21	0,674
Adecuación de las instalaciones	169	4,11	0,834
Efectividad del servicio prestado	168	4,29	0,660
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	169	4,43	0,713
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	169	4,31	0,732
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	169	4,21	0,644
Valore el tiempo de espera	169	4,28	0,626
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	169	4,31	0,567
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	165	4,23	0,514
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	169	**4,21**	0,490

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 2023 está en un 4,21 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 **4,25 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 DEL INDUSTRIAL 2023

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) 2023. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE INDUSTRIAL 2023			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	206	4,35	0,787
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	206	4,27	0,868
Adecuación de las instalaciones	206	4,50	0,690
Efectividad del servicio prestado	205	4,51	0,814
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	205	4,52	0,758
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	205	4,42	0,773
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	206	4,31	0,843
Valore el tiempo de espera	206	4,40	0,757
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	197	4,31	0,847
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	201	4,35	0,707
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	206	**4,37**	0,626

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 2023 está en un 4,37 sobre 5**, es decir, el usuario muestra un grado de satisfacción bueno de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el "Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC", extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,39 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 BARRIO DE LA VICTORIA 2023

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) 2023. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

Puntualizar que esta Oficina estuvo abierta al público un corto periodo de tiempo durante el año 2023.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE VICTORIA 2023			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	4	3,75	0,957
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	4	2,75	0,957
Adecuación de las instalaciones	4	3,50	0,577
Efectividad del servicio prestado	4	3,75	1,893
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	4	4,00	2,000
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	4	4,00	2,000
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	4	5,00	0,000
Valore el tiempo de espera	4	4,50	0,577
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	3	3,33	1,155
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	4	4,75	0,500
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	4	**4,25**	0,500

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL BARRIO DE LA VICTORIA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023 está en un 4,25 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 **3,96 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

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

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 2023

TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS GLOBALES DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) 2023

Señala la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REAL	194	24,2	24,4	24,4
	CENTRO	223	27,8	28,0	52,4
	VICTORIA	4	,5	,5	52,9
	PALMERAS	169	21,1	21,2	74,1
	INDUSTRIAL	206	25,7	25,9	100,0
	Total	796	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,6		
Total		801	100,0		

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		677	84,5	84,5	84,5
	El Carmen	1	,1	,1	84,6
	Colón	1	,1	,1	84,8
	Isaac Peral	4	,5	,5	85,3
	Hebreo- Tiro Nacional	2	,2	,2	85,5
	Hipódromo	1	,1	,1	85,6
	Alfonso XIII	7	,9	,9	86,5
	Reina Regente	10	1,2	1,2	87,8
	Industrial	19	2,4	2,4	90,1
	Polígono Residencial La Paz	5	,6	,6	90,8
	Ataque Seco	3	,4	,4	91,1
	Concepción Arenal	1	,1	,1	91,3
	Cabrerizas	9	1,1	1,1	92,4
	Medina Sidonia	1	,1	,1	92,5
	Héroes de España	12	1,5	1,5	94,0
	Cañada de Hidúm	3	,4	,4	94,4
	Hernán Cortés	4	,5	,5	94,9
	Constitución	8	1,0	1,0	95,9
	La Libertad	5	,6	,6	96,5
	Virgen de la Victoria	9	1,1	1,1	97,6
	Real	16	2,0	2,0	99,6
	Batería Jota	3	,4	,4	100,0
	Total	801	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	277	34,6	35,1	35,1
	Masculino	513	64,0	64,9	100,0
	Total	790	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	11	1,4		
Total		801	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	108	13,5	13,5	13,5
	25 a 34 años	304	38,0	38,0	51,4
	35 a 44 años	166	20,7	20,7	72,2
	45 a 54 años	61	7,6	7,6	79,8
	55 a 64 años	123	15,4	15,4	95,1
	65 a 74 años	37	4,6	4,6	99,8
	Más de 75 años	2	,2	,2	100,0
	Total	801	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	,4	,4	,4
	Casado/a	348	43,4	43,4	43,8
	Soltero/a	372	46,4	46,4	90,3
	Separado/a	62	7,7	7,7	98,0
	Viudo/a	13	1,6	1,6	99,6
	Pareja de Hecho	3	,4	,4	100,0
	Total	801	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,5	,5	,5
	Mal	3	,4	,4	,9
	Regular	130	16,2	16,2	17,1
	Bien	298	37,2	37,2	54,3

	Muy bien	366	45,7	45,7	100,0
	Total	801	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,5	,5	,5
	Mal	6	,7	,7	1,2
	Regular	107	13,4	13,4	14,6
	Bien	253	31,6	31,6	46,2
	Muy bien	431	53,8	53,8	100,0
	Total	801	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,4	,4	,4
	Mal	3	,3	,3	,7
	Regular	116	14,5	14,5	15,2
	Bien	245	30,6	30,6	45,8
	Muy bien	434	54,2	54,2	100,0
	Total	801	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	,9	,9	,9
	Mal	2	,2	,2	1,1
	Regular	78	9,7	9,8	10,9
	Bien	235	29,3	29,4	40,3
	Muy bien	477	59,6	59,7	100,0
	Total	799	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		801	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,5	,5	,5
	Mal	2	,2	,3	,8
	Regular	77	9,6	9,6	10,4
	Bien	225	28,1	28,1	38,5

	Muy bien	491	61,3	61,5	100,0
	Total	799	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		801	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,4	,4	,4
	Regular	105	13,1	13,1	13,5
	Bien	261	32,6	32,7	46,2
	Muy bien	430	53,7	53,8	100,0
	Total	799	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		801	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,4	,4	,4
	Mal	2	,2	,2	,6
	Regular	87	10,9	10,9	11,5
	Bien	303	37,8	37,8	49,3
	Muy bien	406	50,7	50,7	100,0
	Total	801	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,6	,6	,6
	Mal	4	,5	,5	1,1
	Regular	55	6,9	6,9	8,0
	Bien	323	40,3	40,4	48,4
	Muy bien	413	51,6	51,6	100,0
	Total	800	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		801	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	1,6	1,6	1,6

	Mal	5	,6	,6	2,2
	Regular	42	5,2	5,4	7,6
	Bien	372	46,4	47,6	55,2
	Muy bien	350	43,7	44,8	100,0
	Total	781	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	20	2,5		
Total		801	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	1,0	1,0	1,0
	Mal	1	,1	,1	1,2
	Regular	31	3,9	4,0	5,1
	Bien	401	50,1	51,5	56,6
	Muy bien	338	42,2	43,4	100,0
	Total	779	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	22	2,7		
Total		801	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,4	,4	,4
	Mal	1	,1	,1	,5
	Regular	16	2,0	2,0	2,5
	Bien	469	58,5	58,5	61,0
	Muy bien	312	39,0	39,0	100,0
	Total	801	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	14	1,7	1,8	1,8
	Poco	5	,6	,6	2,4
	Algo	24	3,0	3,1	5,5
	Mucho	16	2,0	2,1	7,6
	Bastante	720	89,9	92,4	100,0
	Total	779	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	22	2,7		
Total		801	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	595	74,3	74,4	74,4
	Llamando al 010	60	7,5	7,5	81,9
	Yo mismo desde un PC	103	12,9	12,9	94,8
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	26	3,2	3,3	98,0
	Otra forma	16	2,0	2,0	100,0
	Total	800	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		801	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		11	1,4	1,4	1,4
	OIAC CENTRO	259	32,3	32,3	33,7
	OIAC REAL	149	18,6	18,6	52,3
	OIAC VICTORIA	74	9,2	9,2	61,5
	OIAC PALMERAS	143	17,9	17,9	79,4
	OIAC INDUSTRIAL	164	20,5	20,5	99,9
	A1	1	,1	,1	100,0
	Total	801	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	407	50,8	51,2	51,2
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	265	33,1	33,3	84,5
	Por cercanía a trabajo	120	15,0	15,1	99,6
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	3	,4	,4	100,0
	Total	795	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,7		
Total		801	100,0		

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

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

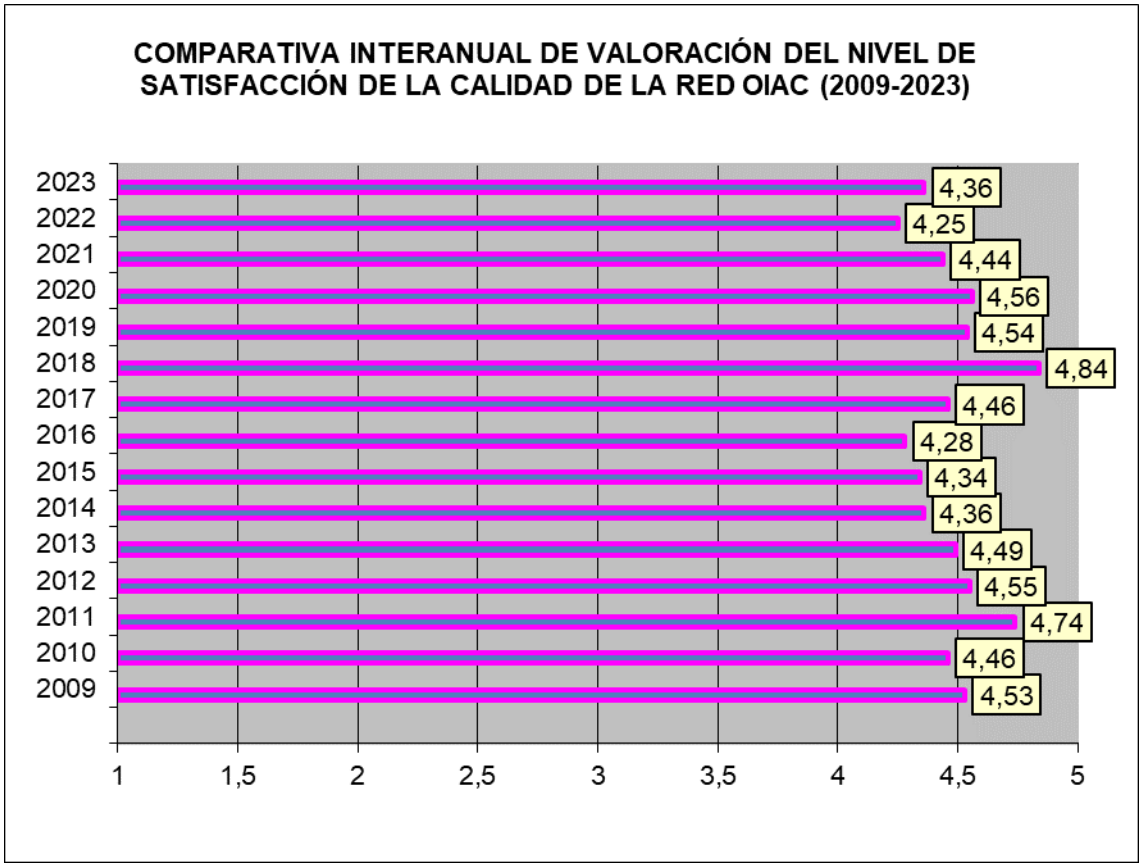
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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
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
	Media	4,82	4,28	4,11	4,38	4,23	4,37	4,47	4,29	4,62	4,69	**4,56**
2021	**N**	327	326	326	327	327	327	325	326	327	284	325
	Media	4,56	4,51	4,19	4,24	4,06	4,22	4,19	4,48	4,49	4,49	**4,44**
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**
2023	**N**	801	801	801	799	799	799	801	800	781	779	801
	Media	4,27	4,37	4,38	4,47	4,50	4,40	4,38	4,42	4,34	4,36	**4,36**

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 2023.



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 2023, la ciudadanía ha seguido valorando muy satisfactoriamente el servicio de Atención al Ciudadano en las oficinas, aumentando la valoración con respecto a 2022.

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

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

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

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

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

MEDIAS	PALMERAS													
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
ACCESIBILIDAD	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	4,11
SEÑALIZACIÓN	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	4,21
INSTALACIONES	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	4,11
EFECTIVIDAD SERVICIO	4,45	4,67	4,56	4,49	4,45	4,6	4,10	4,55	4,83	4,45	4,54	4,37	4,09	4,29
SERVICIOS CUBREN NECESIDADES	4,46	4,66	4,35	4,38	4,46	4,38	4,08	4,44	4,80	4,29	4,23	4,19	4,1	4,43
PERSONAL RESPONSABLE	4,6	4,78	4,53	4,52	4,48	4,55	4,08	4,57	4,82	4,45	4,35	3,84	4,03	4,31
CORTESÍA	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	4,21
TIEMPO DE ESPERA						4,28	4,00	4,15	4,71	4,46	4,22	4,19	4,20	4,28
NIVEL DE CALIDAD TOTAL	4,52	4,86	4,54	4,50	4,40	4,3	4,10	4,40	4,76	4,38	4,56	4,28	4,19	4,21

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

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

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

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

compromiso con la CALIDAD
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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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 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
2009	INSATISFECHOS	7,0%	6,9%	4,4%	1,0%	1,6%	0,7%	0,3%				0,5%
	CONFORME	13,9%	15,1%	13,6%	8,0%	7,5%	3,8%	3,0%				5,0%
	SATISFECHOS	79,1%	78,0%	81,9%	91,1%	91,4%	95,6%	96,7%				94,6%
	CONFOR. TOTAL	**93,0%**	**93,1%**	**95,5%**	**99,1%**	**98,9%**	**99,4%**	**99,7%**				**99,6%**
2010	INSATISFECHOS	16,8%	13,9%	11,1%	2,7%	1,5%	0,8%	0,7%				1,3%
	CONFORME	14,8%	15,6%	16,1%	14,2%	12,0%	5,7%	4,6%				5,9%
	SATISFECHOS	68,5%	70,5%	72,8%	83,2%	86,5%	93,6%	94,6%				92,7%
	CONFOR. TOTAL	**83,3%**	**86,1%**	**88,9%**	**97,4%**	**98,5%**	**99,3%**	**99,2%**				**98,6%**
2011	INSATISFECHOS	4,5%	4,7%	2,5%	0,8%	0,4%	0,1%	0,1%				1,2%
	CONFORME	14,6%	13,9%	12,2%	4,2%	3,6%	1,9%	1,4%				6,0%
	SATISFECHOS	80,8%	81,3%	85,3%	95,1%	96,0%	98,0%	98,5%				92,8%
	CONFOR. TOTAL	**80,9%**	**81,4%**	**85,4%**	**95,1%**	**96,0%**	**98,0%**	**98,5%**				**92,9%**
2012	INSATISFECHOS	3,3%	3,4%	1,7%	1,7%	2,9%	1,8%	1,5%				1,2%
	CONFORME	11,6%	10,7%	10,2%	6,4%	8,4%	5,3%	5,0%				6,0%
	SATISFECHOS	85,2%	85,9%	88,0%	92,0%	88,6%	92,9%	93,6%				92,7%
	CONFORMIDAD TOTAL	**96,8%**	**96,6%**	**98,2%**	**98,4%**	**97,0%**	**98,2%**	**98,6%**				**98,7%**
2013	INSATISFECHOS	3,2%	15,7%	2,2%	2,5%	2,8%	1,9%	1,8%				1,9%
	CONFORME	8,7%	9,2%	9,5%	6,0%	7,0%	5,3%	4,7%				6,6%
	SATISFECHOS	88,1%	75,1%	88,3%	91,5%	90,2%	92,8%	93,5%				91,5%
	CONFORMIDAD TOTAL	**96,8%**	**84,3%**	**97,8%**	**97,5%**	**97,2%**	**98,1%**	**98,2%**				**98,1%**
2014	INSATISFECHOS	4,8%	2,8%	2,3%	2,5%	2,7%	1,9%	6,4%				7,5%
	CONFORME	8,6%	9,3%	9,1%	8,1%	7,2%	8,2%	7,0%				9,7%
	SATISFECHOS	86,7%	87,8%	88,6%	89,3%	90,2%	89,9%	86,7%				82,8%
	CONFORMIDAD TOTAL	**95,3%**	**97,1%**	**97,7%**	**97,4%**	**97,4%**	**98,1%**	**93,7%**				**92,5%**
2015	INSATISFECHOS	0,9	6,3	6,3	1,9	9,0	3,9	1,4	6,5			8,6
	CONFORME	5,4	6,9	6,7	3,8	3,7	4,6	4,9	8,5			4,2
	SATISFECHOS	93,7	86,8	86,9	94,3	87,3	91,4	93,7	85,0			87,3
	CONFORMIDAD TOTAL	**99,1**	**93,7**	**93,6**	**98,1**	**91,0**	**96,0**	**98,6**	**93,5**			**91,5**

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

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO V

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

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC CENTRO

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

2018	**INSATISFECHOS**	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%
	CONFORMES	7.1%	3.7%	2,8%	1,2%	2,2%	1,5%	1,3%	3,4%	1,6%
	SATISFECHOS	91,0%	96,4%	97,2%	98,7%	97,8%	98,4%	98,7%	96,0%	98,4%
	CONF. TOTAL	**98.1%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**99,4%**	**100,0%**
2019	**INSATISFECHOS**	3,9%	1,7%	2,8%	2,9%	5,5%	1,8%	1,1%	3,5%	0,2%
	CONFORMES	10,3%	10,1%	13,7%	6,6%	6,4%	5,6%	6,6%	11,4%	9,0%
	SATISFECHOS	85,8%	88,2%	83,5%	90,5%	88,1%	92,6%	92,3%	85,1%	90,8%
	CONF. TOTAL	**96,1%**	**98,3%**	**97,2%**	**97,1%**	**94,5%**	**98,2%**	**98,9%**	**96,5%**	**99,8%**
2020	**INSATISFECHOS**	0,0%	5,0%	3,0%	5,0%	10,0%	5,0%	1,0%	3,0%	1,0%
	CONFORMES	3,0%	26,0%	36,0%	9,0%	16,0%	17,0%	5,0%	24,0%	4,0%
	SATISFECHOS	97,0%	69,0%	61,0%	86,0%	74,0%	78,0%	94,0%	73,0%	95,0%
	CONF. TOTAL	**100,0%**	**95,0%**	**97,0%**	**95,0%**	**90,0%**	**95,0%**	**99,0%**	**97,0%**	**99,0%**
2021	**INSATISFECHOS**	0,0%	3,4%	0,0%	3,3%	3,4%	4,5%	4,4%	1,1%	0,0%
	CONFORMES	4,4%	16,9%	18,9%	17,8%	12,2%	14,4%	12,2%	2,2%	12,4%
	SATISFECHOS	95,6%	79,7%	81,1%	78,9%	84,4%	81,1%	83,4%	96,6%	87,6%
	CONF. TOTAL	**100,0%**	**96,6%**	**100,0%**	**96,7%**	**96,6%**	**95,5%**	**95,6%**	**98,8%**	**100,0%**
2022	**INSATISFECHOS**	0,0%	0,8%	0,0%	2,5%	4,2%	2,5%	2,5%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	3,3%	12,4%	24,8%	19,8%	16,7%	18,3%	22,3%	6,7%	4,2%
	SATISFECHOS	96,7%	86,8%	75,2%	77,7%	79,1%	79,2%	75,2%	93,3%	95,8%
	CONF. TOTAL	**100,0%**	**99,2%**	**100,0%**	**97,5%**	**95,8%**	**97,5%**	**97,5%**	**100,0%**	**100,0%**
2023	**INSATISFECHOS**	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%	0,4%	0,0%	0,4%	2,3%	0,8%
	CONFORMES	15,2%	13,9%	13,0%	8,5%	9,0%	10,8%	5,9%	4,0%	0,9%
	SATISFECHOS	83,0%	84,3%	85,2%	89,7%	90,6%	89,2%	93,7%	93,7%	98,3%
	CONF. TOTAL	**98,2%**	**98,2%**	**98,2%**	**98,2%**	**99,6%**	**100,0%**	**99,6%**	**97,7%**	**99,2%**

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

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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%**
2023	**INSATISFECHOS**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORME	18,6%	7,2%	11,3%	11,3%	11,9%	15,5%	11,9%	7,2%	2,1%
	SATISFECHOS	81,4%	92,8%	88,7%	88,7%	88,1%	84,5%	88,1%	92,8%	97,9%
	CONF. TOTAL	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

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

compromiso con la CIUDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

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

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

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

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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%**
2023	**INSATISFECHOS**	1,5%	1,9%	1,0%	2,0%	2,0%	1,0%	1,9%	1,9%	1,0%
	CONFORMES	10,6%	17,5%	5,3%	8,7%	5,8%	11,7%	14,6%	7,8%	1,9%
	SATISFECHOS	87,9%	80,6%	93,7%	89,3%	92,2%	87,3%	83,5%	90,3%	97,1%
	CONF. TOTAL	**98,5%**	**98,1%**	**99,0%**	**98,0%**	**98,0%**	**99,0%**	**98,1%**	**98,1%**	**99,0%**

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

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC VICTORIA

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

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

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

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

EXPLOTACIÓN DE DATOS 2023
DEL SISTEMA DE CITA PREVIA EN LA RED OIAC DE LA CAM

DATOS CITA PREVIA MAÑANAS RED OIAC 2023

ENE 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	10.351	8.789	427	5.568	3.221	1.135	619	516
PROMEDIO	493	419	20	265	153	54	29	25
MÁXIMO	605	500	37	341	203	75	54	34
MÍNIMO	341	289	5	184	105	40	18	16

FEB 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	7.274	6.235	222	4.267	1.968	817	504	313
PROMEDIO	364	312	11	213	98	41	25	16
MÁXIMO	466	393	17	286	123	56	38	24
MÍNIMO	278	230	6	162	68	29	15	10

MAR 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	7.584	6.411	274	4.101	2.310	899	505	394
PROMEDIO	345	291	12	186	105	41	23	18
MÁXIMO	438	377	26	260	120	53	36	30
MÍNIMO	280	230	6	130	87	31	13	11

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ABR 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	7.565	6.420	272	4.160	2.260	873	478	395
PROMEDIO	445	378	16	245	133	51	28	23
MÁXIMO	664	569	24	404	170	73	46	37
MÍNIMO	297	249	10	131	110	37	15	14

MAY 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	10.368	9.065	394	5.525	3.540	909	469	440
PROMEDIO	471	412	18	251	161	41	21	20
MÁXIMO	746	670	29	448	222	70	41	34
MÍNIMO	189	153	6	101	52	17	6	8

JUN 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	8.686	7.417	381	4.704	2.713	888	448	440
PROMEDIO	414	353	18	224	129	42	21	21
MÁXIMO	543	455	39	297	204	64	39	39
MÍNIMO	309	266	2	146	91	22	8	9

JUL 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	8.132	6.933	310	4.463	2.470	889	521	368
PROMEDIO	387	330	15	213	118	42	25	18
MÁXIMO	511	445	26	267	183	67	49	28
MÍNIMO	280	226	7	157	69	25	13	12

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

AGO 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	7.290	6.174	220	4.382	1.792	896	589	307
PROMEDIO	331	281	10	199	81	41	27	14
MÁXIMO	385	331	16	256	113	52	36	22
MÍNIMO	293	242	4	155	63	24	13	6

SEP 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	8.923	6.769	426	4.482	2.287	1.728	699	1.029
PROMEDIO	446	338	21	224	114	86	35	51
MÁXIMO	555	410	39	278	148	156	57	107
MÍNIMO	309	266	2	171	81	38	18	15

OCT 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	7.559	6.387	236	4.309	2.078	936	538	398
PROMEDIO	360	304	11	205	99	45	26	19
MÁXIMO	461	378	19	239	145	64	39	32
MÍNIMO	275	236	5	161	71	29	10	10

NOV 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	6.946	6.021	206	3.997	2.024	719	414	305
PROMEDIO	331	287	10	190	96	34	20	15
MÁXIMO	433	371	16	265	130	46	26	25
MÍNIMO	273	233	2	149	70	23	15	8

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

DIC 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	6.487	5.512	177	3.752	1.760	798	475	323
PROMEDIO	360	306	10	208	98	44	26	18
MÁXIMO	488	425	21	289	137	80	53	27
MÍNIMO	249	217	5	143	67	24	14	7

TOTALES LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	97.165	82.133	3.545	53.710	28.423	11.487	6.259	5.228
PROMEDIO MENSUAL	8.097	6.844	295	4.476	2.369	957	522	436
MÁXIMO MENSUAL	10.368	9.065	427	5.568	3.540	1.728	699	1.029
MÍNIMO MENSUAL	6.487	5.512	177	3.752	1.760	719	414	305
PROMEDIO DIARIO	396	334	14	219	116	47	26	21
MÁXIMO DIARIO	746	670	39	448	222	156	57	107
MÍNIMO DIARIO	189	153	2	101	52	17	6	6

DATOS CITA PREVIA SÁBADOS RED OIAC 2023

ENERO 2023 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	205	137	17	75	62	51	17	34
PROMEDIO	51	34	4	19	16	13	4	9
MÁXIMO	67	45	10	25	21	16	6	13
MÍNIMO	24	15	1	8	7	8	1	2

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

FEBRERO 2023 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	105	85	2	47	38	18	8	10
PROMEDIO	26	21	1	12	10	5	2	3
MÁXIMO	32	28	1	17	12	6	3	3
MÍNIMO	23	17	0	7	7	3	1	1

MARZO 2023 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	124	94	4	56	38	26	15	11
PROMEDIO	31	24	1	14	10	7	4	3
MÁXIMO	44	35	2	19	16	9	5	4
MÍNIMO	24	18	0	10	7	4	1	0

ABRIL 2023 SÁBADOS (5)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	226	143	14	72	71	69	19	50
PROMEDIO	45	29	3	14	14	14	4	10
MÁXIMO	59	37	5	19	19	29	7	22
MÍNIMO	29	18	0	9	9	6	1	5

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

MAYO 2023 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	154	95	7	50	45	52	30	22
PROMEDIO	39	24	2	13	11	13	8	6
MÁXIMO	69	38	5	20	23	30	19	11
MÍNIMO	18	12	0	7	5	3	2	0

JUNIO 2023 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	98	69	5	40	29	24	16	8
PROMEDIO	33	23	2	13	10	8	5	3
MÁXIMO	41	31	2	19	12	8	7	4
MÍNIMO	24	15	1	7	8	8	4	1

JULIO 2023 SÁBADOS (5)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	195	131	11	82	49	53	31	22
PROMEDIO	39	26	2	16	10	11	6	4
MÁXIMO	49	32	4	23	13	16	9	7
MÍNIMO	30	21	0	10	6	9	5	3

AGOSTO 2023 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	137	89	9	59	30	39	31	8
PROMEDIO	34	22	2	15	8	10	8	2
MÁXIMO	44	29	5	23	11	13	9	5
MÍNIMO	20	13	1	6	6	6	5	1

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

SEPTIEMBRE 2023 SÁBADOS (5)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	271	170	14	106	64	87	43	44
PROMEDIO	54	34	3	21	13	17	9	9
MÁXIMO	64	46	4	29	19	25	14	17
MÍNIMO	46	26	2	14	8	11	3	1

OCTUBRE 2023 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	109	75	8	43	32	26	14	12
PROMEDIO	27	19	2	11	8	7	4	3
MÁXIMO	30	23	3	13	12	9	6	4
MÍNIMO	25	13	1	8	5	4	1	2

NOVIEMBRE 2023 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	86	69	2	40	29	15	8	7
PROMEDIO	29	23	1	13	10	5	3	2
MÁXIMO	30	26	2	17	14	7	4	3
MÍNIMO	27	20	0	9	6	4	1	1

DICEMBRE 2023 SÁBADOS (5)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	86	44	10	31	13	32	19	13
PROMEDIO	43	22	5	16	7	16	10	7
MÁXIMO	59	30	6	20	10	23	15	8
MÍNIMO	27	14	4	11	3	9	4	5

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

SÁBADOS 2023	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.796	1.201	103	701	500	492	251	241
PROMEDIO MENSUAL	150	100	9	58	42	41	21	20
MÁXIMO MENSUAL	271	170	17	106	71	87	43	50
MÍNIMO MENSUAL	86	44	2	31	13	15	8	7
PROMEDIO DIARIO	38	25	2	15	11	11	6	5
MÁXIMO DIARIO	69	46	10	29	23	30	19	22
MÍNIMO DIARIO	18	12	0	6	3	3	1	0

DATOS CITA PREVIA TARDES 2023

ENE 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.289	945	57	628	317	287	166	121
PROMEDIO	61	45	3	30	15	14	8	6
MÁXIMO	77	60	7	42	19	18	12	9
MÍNIMO	33	23	0	10	12	9	4	1

FEB 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.072	811	32	570	241	229	140	89
PROMEDIO	54	41	2	29	12	11	7	4
MÁXIMO	69	57	7	40	18	19	12	10
MÍNIMO	32	24	0	12	6	6	3	0

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

MAR 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.142	866	46	565	301	230	107	123
PROMEDIO	52	39	2	26	14	10	5	6
MÁXIMO	63	52	7	33	19	16	9	11
MÍNIMO	33	26	0	14	9	6	2	2

ABR 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.032	754	50	498	256	228	116	112
PROMEDIO	61	44	3	29	15	13	7	7
MÁXIMO	87	58	6	45	22	23	15	11
MÍNIMO	41	32	1	18	11	8	1	2

MAY 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.262	917	63	613	304	282	164	118
PROMEDIO	60	44	3	29	14	13	8	6
MÁXIMO	72	55	8	40	19	22	15	12
MÍNIMO	39	27	0	15	6	7	3	2

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

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

JUN 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.106	788	92	513	275	226	141	85
PROMEDIO	58	41	5	27	14	12	7	4
MÁXIMO	69	54	26	39	20	20	13	10
MÍNIMO	41	21	0	12	8	2	2	0

SEP 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	597	369	29	226	143	199	132	67
PROMEDIO	60	37	3	23	14	20	13	7
MÁXIMO	69	43	6	29	20	31	23	11
MÍNIMO	46	28	0	15	10	10	7	2

OCT 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.005	721	58	454	267	226	131	95
PROMEDIO	48	34	3	22	13	11	6	5
MÁXIMO	67	45	7	32	18	20	15	9
MÍNIMO	21	15	0	5	7	3	1	0

NOV 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	935	750	32	451	299	153	81	72
PROMEDIO	47	38	2	23	15	8	4	4
MÁXIMO	61	49	5	32	19	12	8	8
MÍNIMO	32	26	0	14	11	4	1	1

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

compromiso con la CIUDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DIC 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	594	459	32	312	147	103	63	40
PROMEDIO	59	46	3	31	15	10	6	4
MÁXIMO	76	60	7	44	22	15	11	9
MÍNIMO	39	33	0	22	8	5	3	1

TARDES 2023	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	10.034	7.380	491	4.830	2.550	2.163	1.241	922
PROMEDIO MENSUAL	1.003	738	49	483	255	216	124	92
MÁXIMO MENSUAL	1.289	945	92	628	317	287	166	123
MÍNIMO MENSUAL	594	369	29	226	143	103	63	40
PROMEDIO DIARIO	56	41	3	27	14	12	7	5
MÁXIMO DIARIO	87	60	26	45	22	31	23	12
MÍNIMO DIARIO	21	15	0	5	6	2	1	0

A continuación, desglosamos por OIAC:

DATOS CITA PREVIA MAÑANAS CENTRO 2023

ENE 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	3.564	3.079	153	1.982	1.097	332	186	146
PROMEDIO	170	147	7	94	52	16	9	7
MÁXIMO	204	172	16	123	59	25	17	11
MÍNIMO	118	107	1	64	40	10	4	2

FEB 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.415	2.056	85	1.394	662	274	175	99
PROMEDIO	121	103	4	70	33	14	9	5
MÁXIMO	148	135	8	87	48	24	14	10
MÍNIMO	92	79	1	55	19	8	5	3

MAR 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.575	2.148	94	1.398	750	333	215	118
PROMEDIO	117	98	4	64	34	15	10	5
MÁXIMO	132	116	11	83	44	20	16	11
MÍNIMO	98	81	1	46	21	10	5	0

ABR 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.560	2.110	91	1.402	708	359	216	143
PROMEDIO	151	124	5	82	42	21	13	8
MÁXIMO	227	186	12	139	54	30	19	17
MÍNIMO	109	91	2	50	27	12	7	5

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

MAY 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	3.401	2.951	134	1.921	1.030	316	196	120
PROMEDIO	155	134	6	87	47	14	9	5
MÁXIMO	233	213	12	148	65	30	21	15
MÍNIMO	104	85	2	54	22	0	0	0

JUN 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.872	2.477	127	1.559	918	268	154	114
PROMEDIO	137	118	6	74	44	13	7	5
MÁXIMO	186	158	15	98	63	21	17	11
MÍNIMO	101	90	1	57	26	5	2	3

JUL 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	3.031	2.582	116	1.694	888	333	219	114
PROMEDIO	144	123	6	81	42	16	10	5
MÁXIMO	177	155	10	104	61	30	24	14
MÍNIMO	104	84	2	54	24	5	3	1

AGO 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.690	2.325	76	1.591	734	289	198	91
PROMEDIO	122	106	3	72	33	13	9	4
MÁXIMO	151	130	7	93	52	20	16	7
MÍNIMO	94	78	0	51	23	8	5	0

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

SEP 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	3.180	2.391	155	1.587	804	634	255	379
PROMEDIO	159	120	8	79	40	32	13	19
MÁXIMO	201	176	24	120	57	61	21	41
MÍNIMO	101	89	1	42	25	10	4	4

OCT 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.583	2.246	100	1.452	794	237	135	102
PROMEDIO	123	107	5	69	38	11	6	5
MÁXIMO	169	143	10	90	57	18	10	12
MÍNIMO	80	68	1	44	21	0	0	0

NOV 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.357	2.051	81	1.317	734	225	132	93
PROMEDIO	112	98	4	63	35	11	6	4
MÁXIMO	149	124	8	87	46	17	11	9
MÍNIMO	89	81	1	47	21	6	3	2

DIC 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.448	2.108	58	1.422	686	282	151	131
PROMEDIO	136	117	3	79	38	16	8	7
MÁXIMO	187	162	7	111	51	20	14	14
MÍNIMO	80	75	0	39	29	5	1	2

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TOTALES LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	33.676	28.524	1.270	18.719	9.805	3.882	2.232	1.650
PROMEDIO MENSUAL	2.806	2.377	106	1.560	817	324	186	138
MÁXIMO MENSUAL	3.564	3.079	155	1.982	1.097	634	255	379
MÍNIMO MENSUAL	2.357	2.051	58	1.317	662	225	132	91
PROMEDIO DIARIO	137	116	5	76	40	16	9	7
MÁXIMO DIARIO	233	213	24	148	65	61	24	41
MÍNIMO DIARIO	80	68	0	39	19	0	0	0

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

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DATOS CITA PREVIA MAÑANAS INDUSTRIAL 2023

ENE 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.601	1.355	69	809	546	177	91	86
PROMEDIO	76	65	3	39	26	8	4	4
MÁXIMO	108	87	8	52	37	15	10	11
MÍNIMO	58	45	0	24	15	4	1	1

FEB 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.122	974	27	669	305	121	74	47
PROMEDIO	56	49	1	33	15	6	4	2
MÁXIMO	108	92	3	64	28	14	9	6
MÍNIMO	34	29	0	19	4	2	0	0

MAR 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.367	1.196	42	742	454	129	63	66
PROMEDIO	62	54	2	34	21	6	3	3
MÁXIMO	81	69	5	52	29	12	8	8
MÍNIMO	47	39	0	23	12	1	0	0

ABR 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.234	1.069	41	660	409	124	65	59
PROMEDIO	73	63	2	39	24	7	4	3
MÁXIMO	130	117	5	78	39	14	7	8
MÍNIMO	41	36	0	18	17	3	2	0

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

MAY 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.689	1.467	67	794	673	155	61	94
PROMEDIO	77	67	3	36	31	7	3	4
MÁXIMO	126	106	9	62	47	16	7	10
MÍNIMO	0	0	0	0	0	0	0	0

JUN 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.343	1.140	66	712	428	137	69	68
PROMEDIO	64	54	3	34	20	7	3	3
MÁXIMO	97	79	8	46	43	14	6	10
MÍNIMO	40	33	0	20	13	1	0	0

JUL 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.322	1.127	44	705	422	151	87	64
PROMEDIO	63	54	2	34	20	7	4	3
MÁXIMO	88	76	5	46	36	24	19	8
MÍNIMO	36	21	0	14	6	2	0	0

AGO 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.085	914	26	695	219	145	96	49
PROMEDIO	49	42	1	32	10	7	4	2
MÁXIMO	65	56	3	50	15	13	11	6
MÍNIMO	33	26	0	15	6	2	0	0

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

SEP 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.644	1.246	81	764	482	317	120	197
PROMEDIO	82	62	4	38	24	16	6	10
MÁXIMO	113	97	12	56	41	37	10	32
MÍNIMO	40	33	0	20	10	6	2	1

OCT 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.181	982	38	664	318	161	93	68
PROMEDIO	56	47	2	32	15	8	4	3
MÁXIMO	73	59	6	42	27	17	9	8
MÍNIMO	29	24	0	17	3	2	0	0

NOV 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.218	1.098	31	709	389	89	45	44
PROMEDIO	58	52	1	34	19	4	2	2
MÁXIMO	78	71	4	45	32	9	5	5
MÍNIMO	40	36	0	22	8	1	0	0

DIC 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.363	1.174	45	780	394	144	86	58
PROMEDIO	76	65	3	43	22	8	5	3
MÁXIMO	98	82	7	54	31	33	25	8
MÍNIMO	55	48	0	33	14	3	1	0

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

TOTALES LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	16.169	13.742	577	8.703	5.039	1.850	950	900
PROMEDIO MENSUAL	1.347	1.145	48	725	420	154	79	75
MÁXIMO MENSUAL	1.689	1.467	81	809	673	317	120	197
MÍNIMO MENSUAL	1.085	914	26	660	219	89	45	44
PROMEDIO DIARIO	66	56	2	36	21	8	4	4
MÁXIMO DIARIO	130	117	12	78	47	37	25	32
MÍNIMO DIARIO	0	0	0	0	0	0	0	0

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DATOS CITA PREVIA MAÑANAS PALMERAS 2023

ENE 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.295	1.976	80	1.358	618	239	144	95
PROMEDIO	109	94	4	65	29	11	7	5
MÁXIMO	148	132	7	102	35	16	11	8
MÍNIMO	67	49	0	26	21	7	3	1

FEB 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.616	1.390	49	935	455	177	106	71
PROMEDIO	81	70	2	47	23	9	5	4
MÁXIMO	106	89	6	64	31	16	10	8
MÍNIMO	53	46	0	24	13	3	2	0

MAR 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.521	1.290	47	823	467	184	100	84
PROMEDIO	69	59	2	37	21	8	5	4
MÁXIMO	97	84	7	59	29	13	9	8
MÍNIMO	43	32	0	17	12	4	0	0

ABR 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.458	1.306	46	856	450	106	56	50
PROMEDIO	86	77	3	50	26	6	3	3
MÁXIMO	127	120	5	85	35	11	9	8
MÍNIMO	61	51	0	31	13	2	1	0

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

MAY 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.898	1.751	54	1.106	645	93	65	28
PROMEDIO	86	80	2	50	29	4	3	1
MÁXIMO	139	133	8	98	37	22	22	7
MÍNIMO	0	0	0	0	0	0	0	0

JUN 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.660	1.483	46	989	494	131	69	62
PROMEDIO	79	71	2	47	24	6	3	3
MÁXIMO	102	90	5	65	34	14	8	7
MÍNIMO	43	37	0	17	14	3	0	1

JUL 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.469	1.258	45	825	433	166	90	76
PROMEDIO	70	60	2	39	21	8	4	4
MÁXIMO	91	85	7	58	31	20	12	9
MÍNIMO	54	41	0	28	12	2	1	0

AGO 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.447	1.139	44	777	362	264	162	102
PROMEDIO	66	52	2	35	16	12	7	5
MÁXIMO	87	71	5	54	27	17	11	8
MÍNIMO	50	33	0	26	7	6	2	0

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

SEP 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.730	1.333	76	920	413	321	131	190
PROMEDIO	87	67	4	46	21	16	7	10
MÁXIMO	116	83	11	63	29	27	12	17
MÍNIMO	60	50	0	25	12	4	2	1

OCT 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.364	1.081	33	748	333	250	149	101
PROMEDIO	65	51	2	36	16	12	7	5
MÁXIMO	88	77	4	57	27	20	13	10
MÍNIMO	50	33	0	24	7	5	2	0

NOV 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.242	1.006	34	696	310	202	113	89
PROMEDIO	59	48	2	33	15	10	5	4
MÁXIMO	74	65	7	51	19	17	12	7
MÍNIMO	49	35	0	22	9	3	0	1

DIC 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	877	682	30	498	184	165	109	56
PROMEDIO	49	38	2	28	10	9	6	3
MÁXIMO	95	72	8	57	19	20	15	9
MÍNIMO	0	0	0	0	0	0	0	0

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

TOTALES LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	18.577	15.695	584	10.531	5.164	2.298	1.294	1.004
PROMEDIO MENSUAL	1.548	1.308	49	878	430	192	108	84
MÁXIMO MENSUAL	2.295	1.976	80	1.358	645	321	162	190
MÍNIMO MENSUAL	877	682	30	498	184	93	56	28
PROMEDIO DIARIO	76	64	2	43	21	9	5	4
MÁXIMO DIARIO	148	133	11	102	37	27	22	17
MÍNIMO DIARIO	0	0	0	0	0	0	0	0

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DATOS CITA PREVIA MAÑANAS REAL 2023

ENE 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.194	1.810	72	1.135	675	312	167	145
PROMEDIO	104	86	3	54	32	15	8	7
MÁXIMO	145	110	11	77	46	27	19	11
MÍNIMO	86	64	0	40	18	3	0	2

FEB 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.568	1.342	31	950	392	195	115	80
PROMEDIO	78	67	2	48	20	10	6	4
MÁXIMO	93	85	4	61	28	16	12	5
MÍNIMO	54	44	0	35	7	6	2	1

MAR 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.598	1.319	66	857	462	213	106	107
PROMEDIO	73	60	3	39	21	10	5	5
MÁXIMO	100	86	7	59	33	15	10	8
MÍNIMO	53	45	0	22	12	5	1	2

ABR 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.605	1.349	62	893	456	194	102	92
PROMEDIO	94	79	4	53	27	11	6	5
MÁXIMO	134	109	9	86	41	17	14	9
MÍNIMO	57	50	2	32	17	4	1	2

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

MAY 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.223	1.934	75	1.212	722	214	94	120
PROMEDIO	101	88	3	55	33	10	4	5
MÁXIMO	151	148	7	96	52	20	12	10
MÍNIMO	0	0	0	0	0	0	0	0

JUN 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.775	1.480	85	977	503	210	115	95
PROMEDIO	85	70	4	47	24	10	5	5
MÁXIMO	119	99	25	69	44	17	12	11
MÍNIMO	50	42	0	26	14	1	0	1

JUL 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.777	1.533	62	1.037	496	182	105	77
PROMEDIO	85	73	3	49	24	9	5	4
MÁXIMO	112	105	6	66	39	14	10	8
MÍNIMO	64	55	0	39	15	4	2	0

AGO 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.490	1.298	51	982	316	141	93	48
PROMEDIO	68	59	2	45	14	6	4	2
MÁXIMO	89	85	5	66	23	14	8	7
MÍNIMO	41	33	0	26	4	0	0	0

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

SEP 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	2.118	1.601	97	1.099	502	420	178	242
PROMEDIO	106	80	5	55	25	21	9	12
MÁXIMO	150	109	15	76	44	43	16	27
MÍNIMO	74	55	0	42	12	9	4	3

OCT 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.794	1.531	30	1.125	406	233	127	106
PROMEDIO	85	73	1	54	19	11	6	5
MÁXIMO	133	107	4	69	38	23	12	13
MÍNIMO	67	52	0	39	10	5	1	0

NOV 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.451	1.268	35	917	351	148	100	48
PROMEDIO	69	60	2	44	17	7	5	2
MÁXIMO	104	88	5	64	27	14	8	6
MÍNIMO	50	41	0	23	9	4	1	0

DIC 2023 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.016	868	20	635	233	128	81	47
PROMEDIO	56	48	1	35	13	7	5	3
MÁXIMO	119	99	4	68	31	16	13	7
MÍNIMO	0	0	0	0	0	0	0	0

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TOTALES LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	20.609	17.333	686	11.819	5.514	2.590	1.383	1.207
PROMEDIO MENSUAL	1.717	1.444	57	985	460	216	115	101
MÁXIMO MENSUAL	2.223	1.934	97	1.212	722	420	178	242
MÍNIMO MENSUAL	1.016	868	20	635	233	128	81	47
PROMEDIO DIARIO	84	70	3	48	22	11	6	5
MÁXIMO DIARIO	151	148	25	96	52	43	19	27
MÍNIMO DIARIO	0	0	0	0	0	0	0	0

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DATOS CITA PREVIA VICTORIA 2023

ENERO	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	697	569	53	284	285	75	31	44
PROMEDIO	33	27	3	14	14	4	1	2
MÁXIMO	61	45	8	24	30	11	7	10
MÍNIMO	0	0	0	0	0	0	0	0

FEBRERO	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	553	473	30	319	154	50	34	16
PROMEDIO	28	24	2	16	8	3	2	1
MÁXIMO	38	31	5	25	14	6	5	4
MÍNIMO	13	12	0	7	4	1	0	0

MARZO	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	523	458	25	281	177	40	21	19
PROMEDIO	24	21	1	13	8	2	1	1
MÁXIMO	51	41	6	26	19	7	3	4
MÍNIMO	0	0	0	0	0	0	0	0

ABRIL	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	708	586	32	349	237	90	39	51
PROMEDIO	42	34	2	21	14	5	2	3
MÁXIMO	81	73	5	47	26	13	7	7
MÍNIMO	0	0	0	0	0	0	0	0

MAYO	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.157	962	64	492	470	131	53	78
PROMEDIO	53	44	3	22	21	6	2	4
MÁXIMO	99	84	10	52	32	15	9	10
MÍNIMO	0	0	0	0	0	0	0	0

JUNIO	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	1.036	837	57	467	370	142	41	101
PROMEDIO	49	40	3	22	18	7	2	5
MÁXIMO	65	55	7	32	31	12	5	9
MÍNIMO	26	21	0	13	6	1	0	1

JULIO	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	533	433	43	202	231	57	20	37
PROMEDIO	53	43	4	20	23	6	2	4
MÁXIMO	66	55	8	27	29	9	6	9
MÍNIMO	24	19	1	4	14	1	0	0

AGOSTO	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	578	498	23	337	161	57	40	17
PROMEDIO	26	23	1	15	7	3	2	1
MÁXIMO	35	30	3	20	12	5	4	2
MÍNIMO	12	10	0	6	4	0	0	0

SEPTIEMBRE	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	251	198	17	112	86	36	15	21
PROMEDIO	35	28	2	16	12	5	2	3
MÁXIMO	58	47	5	25	22	9	3	6
MÍNIMO	20	15	0	10	4	3	0	1

OCTUBRE	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	637	547	35	320	227	55	34	21
PROMEDIO	37	32	2	19	13	3	2	1
MÁXIMO	58	47	6	31	21	10	6	4
MÍNIMO	26	20	0	12	8	0	0	0

NOVIEMBRE	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	678	598	25	358	240	55	24	31
PROMEDIO	32	28	1	17	11	3	1	1
MÁXIMO	41	39	4	30	17	6	4	4
MÍNIMO	23	18	0	7	8	0	0	0

DICIEMBRE	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	783	680	24	417	263	79	48	31
PROMEDIO	44	38	1	23	15	4	3	2
MÁXIMO	62	58	4	32	32	7	6	5
MÍNIMO	28	26	0	16	6	1	1	0

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

VICTORIA 2023	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	8.134	6.839	428	3.938	2.901	867	400	467
PROMEDIO MENSUAL	678	570	36	328	242	72	33	39
MÁXIMO MENSUAL	1.157	962	64	492	470	142	53	101
MÍNIMO MENSUAL	251	198	17	112	86	36	15	16
PROMEDIO DIARIO	38	32	2	18	14	4	2	2
MÁXIMO DIARIO	99	84	10	52	32	15	9	10
MÍNIMO DIARIO	0	0	0	0	0	0	0	0

La OIAC Victoria, en horario de mañana y la OIAC Centro en horario de tarde, entre el 13 de septiembre y el 5 de octubre, ambos inclusive, prestaron apoyo al Registro de SOLICITUDES DE AYUDAS PARA ALUMNOS DE LA ESO de la Ciudad Autónoma de Melilla, con el siguiente resumen:

DATOS CITA PREVIA AYUDAS ESO 2023

SEPTIEMBRE	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 2	NO ASISTEN
TOTAL	1.720	1.273	74	1.273	373
PROMEDIO	132	98	6	98	29
MÁXIMO	139	108	11	108	39
MÍNIMO	123	84	2	84	12

OCTUBRE	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 2	NO ASISTEN
TOTAL	543	327	30	327	186
PROMEDIO	136	82	8	82	47
MÁXIMO	140	91	11	91	61
MÍNIMO	132	67	3	67	38

AYUDAS ESO 2023	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 2	NO ASISTEN
TOTAL	2.263	1.600	104	1.600	559
PROMEDIO MENSUAL	1.132	800	52	800	280
MÁXIMO MENSUAL	1.720	1.273	74	1.273	373
MÍNIMO MENSUAL	543	327	30	327	186
PROMEDIO DIARIO	134	90	7	90	38
MÁXIMO DIARIO	140	108	11	108	61
MÍNIMO DIARIO	123	67	2	67	12

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

CITA PREVIA RED OIAC LUNES A VIERNES, TARDES, SÁBADOS Y ESO 2023

GLOBAL 2023	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
TOTAL	119.959	99.577	4.701	63.457	36.120	15.681	8.217	7.464
PROMEDIO MENSUAL	11.114	9.093	444	5.372	3.721	1.577	706	871
MÁXIMO MENSUAL	14.805	12.415	674	6.794	5.671	2.617	961	1.676
MÍNIMO MENSUAL	7.964	6.475	255	4.130	2.345	1.109	518	581
PROMEDIO DIARIO	661	522	28	278	244	111	40	71

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

EXPLOTACIÓN CITA PREVIA MAÑANAS RED OIAC 2023

RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	97165	82133	3545	53710	28423
CENTRO	33676	28524	1270	18719	9805
INDUSTRIAL	16169	13742	577	8703	5039
PALMERAS	18577	15695	584	10531	5164
REAL	20609	17333	686	11819	5514
VICTORIA	8134	6839	428	3938	2901

NO ASISTEN	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	11487	6259	5228
CENTRO	3882	2232	1650
INDUSTRIAL	1850	950	900
PALMERAS	2298	1294	1004
REAL	2590	1383	1207
VICTORIA	867	400	467

POR TRÁMITE CONFIRMADOS Y PERSONADOS, SIN ADICIONALES		
TIPO DE COLA	1	2
CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS	51030	
INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)	2411	
REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)		11998
TRAMITES TRIBUTARIOS		4122
ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES		12303
CERTIFICADO COVID UE	269	

RED OIAC	FINALIZADAS	ADICIONALES	CON ADICIONALES
TOTALES	82133	0	82133
CENTRO	28524	0	28524
INDUSTRIAL	13742	0	13742
PALMERAS	15695	0	15695
REAL	17333	0	17333
VICTORIA	6839	0	6839

53710	28423	82133

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

POR TRÁMITE CONFIRMADOS Y PERSONADOS, SIN ADICIONALES		
TIPO DE COLA	1	2
CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS	62,13%	
INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)	2,94%	
REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)		14,61%
TRAMITES TRIBUTARIOS		5,02%
ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES		14,98%
CERTIFICADO COVID UE	0,33%	
	65,39%	34,61%	100,00%

TIEMPO DE ATENCIÓN (HORAS)			
TIPO 1	TIPO 2	ADICIÓN	TOTAL
5 min	15 min	5 min	5-15 min
4475:50	7105:45	0:00	11581:35

MINUTOS DE ATENCIÓN			
TIPO 1	TIPO 2	ADICIÓN	TOTAL
268.550	426.345	-	694.895

COMPARATIVA % ENTRE OIACs					
RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	100,00%	84,53%	3,65%	65,39%	34,61%
CENTRO	34,66%	29,36%	1,31%	65,63%	34,37%
INDUSTRIAL	16,64%	14,14%	0,59%	63,33%	36,67%
PALMERAS	19,12%	16,15%	0,60%	67,10%	32,90%
REAL	21,21%	17,84%	0,71%	68,19%	31,81%
VICTORIA	8,37%	7,04%	0,44%	57,58%	42,42%

COMPARATIVA % ENTRE OIACs			
NO ASISTEN *	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2
DE CONFIRMADAS	12,27%	6,69%	5,58%
CENTRO	4,15%	2,38%	1,76%
INDUSTRIAL	1,98%	1,01%	0,96%
PALMERAS	2,45%	1,38%	1,07%
REAL	2,77%	1,48%	1,29%
VICTORIA	0,93%	0,43%	0,50%

COMPARATIVA CIFRAS OIAC CENTRO/OFICINAS DE BARRIO					
RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	97165	82133	3545	53710	28423
CENTRO	33676	28524	1270	18719	9805
OIACs BARRIO	63489	53609	2275	34991	18618

COMPARATIVA CIFRAS CENTRO/OIACs BARRIO			
NO ASISTEN	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	11487	6259	5228
CENTRO	3882	2232	1650
OIACs BARRIO	7605	4027	3578

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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	34,66%	34,73%	35,83%	34,85%	34,50%
OIACs BARRIO	65,34%	65,27%	64,17%	65,15%	65,50%

(*) Calculado sobre TOTALES-CANCELADAS = CONFIRMADAS

(**) Tomando cada columna como dato absoluto

COMPARATIVA % CENTRO/OIACs BARRIO			
NO ASISTEN **	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	100,00%	100,00%	100,00%
CENTRO	33,79%	35,66%	31,56%
OIACs BARRIO	66,21%	64,34%	68,44%