

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021  
CONSEJERÍA DE DISTRITOS, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC)
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2021)
- Informe General sobre los resultados estadísticos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2021)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de los datos acumulativos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2021)
- Anexo II. Tabla de Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos de datos acumulativos de la OIAC
- Anexo III. Tabla de Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos por cada OIAC.
- Anexo IV. Tabla Comparativa Interanual de datos acumulativos del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Anexo V. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del “Centro”
- Anexo VI. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del “Real”
- Anexo VII. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano “Las Palmeras”
- Anexo VIII. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano “Industrial”
- Anexo IX. Indicadores de Gestión del servicio de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2021)

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

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

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

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2021**, en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



# **FICHA TÉCNICA DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIA) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2021**

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## 1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es la **Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) 2021** perteneciente a la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud de la Ciudad Autónoma de Melilla, Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana.

## 2) OBJETIVOS

- Valorar por los/as usuarios/as/ ciudadanos/as el servicio que se les ofrece a través de la Red de OIAC.
- Analizar qué percepción general tienen los/as usuarios/as/ ciudadanos/as de las OIAC de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Analizar qué percepción tienen los/as usuarios/as/ ciudadanos/as de la OIAC de la Zona Centro.
- Analizar qué percepción tienen los/as usuarios/as/ ciudadanos/as de la OIAC del Barrio del Real.
- Analizar qué percepción tienen los/as usuarios/as/ ciudadanos/as de la OIAC de la Barriada Las Palmeras.
- Analizar qué percepción tienen los/as usuarios/as/ ciudadanos/as de la OIAC del Barrio del Industrial.
- 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 2021.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



### **3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES**

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado a través de encuestas personalizadas por agentes/ encuestadores para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario /a /ciudadano /a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

### **4) FINALIDAD**

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación del servicio que se brinda en las OIAC y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.



- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan tanto medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios en los que se haya detectado alguna desviación o disfuncionalidad, como estrategias futuras de acciones a llevar a cabo en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

## 5) CRONOGRAMA

<b>Periodo de Recogida de Datos</b>	En periodos mensuales durante el año 2021.
<b>Introducción y Tabulación de los datos</b>	Febrero 2022
<b>Análisis e Interpretación de los datos</b>	Mayo 2022

## 6) DISEÑO MUESTRAL

A primeros de ejercicio, tomando como referencia los atendidos en la Red de OIAC en 2019 por oficina, se estimó el número de encuestas a realizar en 2021, ponderada por cada oficina en función del índice de atención. No obstante, se dan diversos factores a la hora de la realización de las encuestas: la mayor reticencia en determinadas oficinas, en especial en la de LAS PALMERAS, a rellenar el cuestionario y una especial disposición a proceder a ello en OIACs como la del INDUSTRIAL. Ello provoca una desviación sobre la previsión inicial que entendemos debe ser respetada, en el sentido de no



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



cercenar la disponibilidad del usuario a el acto de participación que supone la dación de valoración de cada OIAC por parte del usuario.

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

La muestra es, de ámbito local, **formada por un total de 400 personas**, a través de un muestreo aleatorio simple de usuarios/ ciudadanos que han estado en alguna de las Red OIAC, distribuida en 100 por cada OIAC.

## 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 2021 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



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

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



anterior, en que se reflejaban preguntas sobre la gestión COVID en atención al público.

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

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

El cuestionario se aplica a través de encuestas personalizadas una vez que el/la usuario/a/ ciudadano/a haya realizado el trámite o haya solicitado la información pertinente en la OIAC.

El modelo es el siguiente:

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS /AS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC)</b>	

<b>FECHA</b>	
<b>Nº DE ENCUESTA</b>	

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.

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

**1. Sexo:**  Mujer  Hombre

**2. Edad**

16 a 24 años	<input type="checkbox"/>	55 a 64 años	<input type="checkbox"/>
25 a 34 años	<input type="checkbox"/>	65 a 74 años	<input type="checkbox"/>
35 a 44 años	<input type="checkbox"/>	Más de 75 años	<input type="checkbox"/>
45 a 54 años	<input type="checkbox"/>		

**3. Estado Civil**

Casado /a	<input type="checkbox"/>
Soltero /a	<input type="checkbox"/>
Separado /a	<input type="checkbox"/>
Viudo /a	<input type="checkbox"/>





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



11. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier queja o/ y propuestas de mejora al respecto.

---

---

---

## 9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para el tratamiento de datos se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/usuario/a tiene sobre la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor, numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

## 10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirán los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejora para asegurar e incrementar la Calidad en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano adscritas a la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla, como parte integrante del proceso de modernización que ha emprendido nuestra Administración.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



**INFORME GENERAL SOBRE LAS  
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAIC)  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2021**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021**, adscritas a la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud de la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, consta de los siguientes apartados:

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

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

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



Ciudadana y Juventud, y dar luz sobre las necesidades que pudieran ser detectadas, de cara a adoptar medidas que puedan darles cobertura.

## ANÁLISIS DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (Datos Globales) 2021

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) 2021. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS OIACs 2021			
	N	Media	Desv. típ.
<b>Accesibilidad a las instalaciones</b>	327	4,56	,556
<b>Señalización de las indicaciones para la petición del servicio</b>	326	4,51	,743
<b>Adecuación de las instalaciones</b>	326	4,19	,833
<b>Efectividad del servicio prestado</b>	327	4,24	,806
<b>Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades</b>	327	4,06	,946
<b>Adecuación del servicio por el personal responsable</b>	327	4,22	,838
<b>Valore la cortesía del personal que le ha atendido</b>	325	4,19	,854
<b>Valore el tiempo de espera</b>	326	4,48	,664
<b>Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC</b>	327	4,49	,687
<b>SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]</b>	284	4,49	,603
<b>Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC</b>	325	4,44	,624
<b>Valore la IMPORTANCIA que le da UD. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en las OIAC</b>	321	4,72	,464

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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 2021** es de **4,44 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 **4,37 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

### **ANÁLISIS DE LAS VARIABLES COMUNES DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/CIUDADANO DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021**

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. Están compuestas por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; **Conformes** formado por el valor regular; **Satisfechos** formado por el sumatorio de bien y muy bien y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:



▪ **Accesibilidad a las instalaciones**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	3,1
Satisfechos (Bien y Muy bien)	96,9
Conformidad total (*)	100

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	2,1
Conformes (Regular)	8,6
Satisfechos (Bien y Muy bien)	89,3
Conformidad total (*)	97,9

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

▪ **Adecuación de las instalaciones**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0,3
Conformes (Regular)	26,1
Satisfechos (Bien y Muy bien)	73,6
Conformidad total (*)	99,7

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

▪ **Efectividad del servicio prestado**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	2,8
Conformes (Regular)	14,1
Satisfechos (Bien y Muy bien)	83,1
Conformidad total (*)	97,2

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



▪ **Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	8,9
Conformes (Regular)	14,1
Satisfechos (Bien y Muy bien)	77
Conformidad total (*)	91,1

(\*)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)	3,7
Conformes (Regular)	14,4
Satisfechos (Bien y Muy bien)	81,9
Conformidad total (*)	96,3

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	4
Conformes (Regular)	15,7
Satisfechos (Bien y Muy bien)	80,3
Conformidad total (*)	96

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

▪ **Valore el tiempo de espera**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0,6
Conformes (Regular)	7,7
Satisfechos (Bien y Muy bien)	91,7
Conformidad total (*)	99,4

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	5,7
Satisfechos (Bien y Muy bien)	94,3
Conformidad total (*)	100

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

- **Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL del servicio prestado**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0,3
Conformes (Regular)	5,2
Satisfechos (Bien y Muy bien)	94,5
Conformidad total (*)	99,7

(\*)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 2021**

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) 2021. 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.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DEL CENTRO 2021			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	90	4,59	,579
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	89	4,26	,860
Adecuación de las instalaciones	90	4,34	,781
Efectividad del servicio prestado	90	4,22	,858
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	90	4,22	,790
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	90	4,28	,874
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	90	4,26	,842
Valore el tiempo de espera	89	4,60	,598
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	90	4,58	,599
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	80	4,34	,693
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	89	4,36	,695
Valore la IMPORTANCIA que le da UD. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en las OIAC	89	4,87	,375

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 2021 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*



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



de *Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,41 sobre 5**, lo que arroja una **valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

## ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO REAL 2021

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) 2021. 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 2021			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	77	4,32	,471
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	77	4,64	,647
Adecuación de las instalaciones	77	3,70	,859
Efectividad del servicio prestado	77	4,08	,791
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	77	3,65	1,178
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	77	4,35	,721
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	76	4,25	,751
Valore el tiempo de espera	77	4,40	,674
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	77	4,10	,867
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	63	4,44	,562
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	76	4,41	,495



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



<b>Valore la IMPORTANCIA que le da UD. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en las OIAC</b>	73	4,36	,482
--	----	------	------

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos:

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

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL REAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2021** está en un **4,41 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 **4,20 sobre 5**, lo que arroja **una valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

## **ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS PALMERAS 2021**

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) 2021. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE LAS PALMERAS 2021			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	43	4,86	,351
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	43	4,79	,412
Adecuación de las instalaciones	43	4,63	,536
Efectividad del servicio prestado	43	4,37	,536
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	43	4,19	,450
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	43	3,84	,615
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	43	3,86	,639
Valore el tiempo de espera	43	4,19	,588
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	43	4,33	,474
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	36	4,28	,513
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	43	4,28	,504
Valore la IMPORTANCIA que le da UD. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en las OIAC	43	4,84	,433

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 2021** está en un **4,28** 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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,38 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 DEL INDUSTRIAL 2021

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) 2021. 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 2021			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	117	4,57	,592
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	117	4,50	,750
Adecuación de las instalaciones	116	4,22	,803
Efectividad del servicio prestado	117	4,32	,847
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	117	4,17	,950
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	117	4,24	,916
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	116	4,22	,970
Valore el tiempo de espera	117	4,55	,701
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	117	4,74	,548
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	105	4,70	,521
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	117	4,59	,659
Valore la IMPORTANCIA que le da UD. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en	116	4,79	,407



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



las OIAC			
----------	--	--	--

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 2021** está en un **4,59 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 **4,45 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 Distritos, Juventud  
y Participación Ciudadana  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



## **ANEXO I**

**TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS  
ACUMULATIVOS DE LAS OFICINAS DE  
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO (OIAC)  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2021**



## INFORME SOCIOESTADISTICO DEL SERVICIO OIAC-DATOS GLOBALES

### Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	327	3	5	4,56	,556
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	326	2	5	4,51	,743
Adecuación de las instalaciones	326	2	5	4,19	,833
Efectividad del servicio prestado	327	1	5	4,24	,806
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	327	1	5	4,06	,946
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	327	1	5	4,22	,838
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	325	1	5	4,19	,854
Valore el tiempo de espera en ser atendido	326	2	5	4,48	,664
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	327	2	5	4,49	,687
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	284	3	5	4,49	,603
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	325	1	5	4,44	,624
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)	321	3	5	4,72	,464
N válido (según lista)	275				



## Tabla de frecuencia

### Señala la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REAL	75	22,9	23,1	23,1
	CENTRO	90	27,4	27,7	50,8
	PALMERAS	43	13,1	13,2	64,0
	INDUSTRIAL	117	35,7	36,0	100,0
	Total	325	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		328	100,0		

### Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	328	100,0	100,0	100,0

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	133	40,5	40,9	40,9
	Masculino	192	58,5	59,1	100,0
	Total	325	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		328	100,0		

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	,9	,9	,9
	16 a 24 años	43	13,1	13,1	14,0
	25 a 34 años	109	33,2	33,2	47,3
	35 a 44 años	81	24,7	24,7	72,0
	45 a 54 años	30	9,1	9,1	81,1
	55 a 64 años	34	10,4	10,4	91,5
	65 a 74 años	21	6,4	6,4	97,9
	Más de 75 años	7	2,1	2,1	100,0
	Total	328	100,0	100,0	



### Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	12	3,7	3,7	3,7
Casado/a	174	53,0	53,0	56,7
Soltero/a	94	28,7	28,7	85,4
Separado/a	35	10,7	10,7	96,0
Viudo/a	13	4,0	4,0	100,0
Total	328	100,0	100,0	

### Accesibilidad a las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	3,0	3,1	3,1
Regular	125	38,1	38,2	41,3
Bien	192	58,5	58,7	100,0
Muy bien	327	99,7	100,0	
Total	328	100,0		
Perdidos	1	,3		
Sistema				
Total	328	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	7	2,1	2,1	2,1
Mal	28	8,5	8,6	10,7
Regular	84	25,6	25,8	36,5
Bien	207	63,1	63,5	100,0
Muy bien	326	99,4	100,0	
Total	328	100,0		
Perdidos	2	,6		
Sistema				
Total	328	100,0		

### Adecuación de las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	,3	,3	,3
Mal	85	25,9	26,1	26,4
Regular	92	28,0	28,2	54,6
Bien	148	45,1	45,4	100,0
Muy bien	326	99,4	100,0	
Total	328	100,0		
Perdidos	2	,6		
Sistema				
Total	328	100,0		



### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	8	2,4	2,4	2,8
	Regular	46	14,0	14,1	16,8
	Bien	128	39,0	39,1	56,0
	Muy bien	144	43,9	44,0	100,0
	Total	327	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		328	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	28	8,5	8,6	8,9
	Regular	46	14,0	14,1	22,9
	Bien	126	38,4	38,5	61,5
	Muy bien	126	38,4	38,5	100,0
	Total	327	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		328	100,0		

### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	11	3,4	3,4	3,7
	Regular	47	14,3	14,4	18,0
	Bien	123	37,5	37,6	55,7
	Muy bien	145	44,2	44,3	100,0
	Total	327	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		328	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	12	3,7	3,7	4,0
	Regular	51	15,5	15,7	19,7
	Bien	121	36,9	37,2	56,9
	Muy bien	140	42,7	43,1	100,0
	Total	325	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		328	100,0		

**Valore el tiempo de espera en ser atendido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	,6	,6
	Regular	25	7,6	7,7	8,3
	Bien	114	34,8	35,0	43,3
	Muy bien	185	56,4	56,7	100,0
	Total	326	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		328	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	,6	,6
	Regular	30	9,1	9,2	9,8
	Bien	101	30,8	30,9	40,7
	Muy bien	194	59,1	59,3	100,0
	Total	327	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		328	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	Regular	16	4,9	5,6	5,6
	Bien	114	34,8	40,1	45,8
	Muy bien	154	47,0	54,2	100,0
	Total	284	86,6	100,0	
Perdidos	Sistema	44	13,4		
Total		328	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Regular	17	5,2	5,2	5,5
	Bien	143	43,6	44,0	49,5
	Muy bien	164	50,0	50,5	100,0
	Total	325	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		328	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	Algo	2	,6	,6	,6
	Mucho	86	26,2	26,8	27,4
	Bastante	233	71,0	72,6	100,0
	Total	321	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,1		
Total		328	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	189	57,6	58,7	58,7
	Llamando al 010	32	9,8	9,9	68,6
	Yo mismo desde un PC	54	16,5	16,8	85,4
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	44	13,4	13,7	99,1



	Otra forma	3	,9	,9	100,0
	Total	322	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,8		
Total		328	100,0		

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5	1,5	1,5	1,5
OIAC CENTRO	141	43,0	43,0	44,5
OIAC REAL	41	12,5	12,5	57,0
OIAC VICTORIA	7	2,1	2,1	59,1
OIAC PALMERAS	38	11,6	11,6	70,7
OIAC INDUSTRIAL	96	29,3	29,3	100,0
Total	328	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	156	47,6	48,8	48,8
Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	84	25,6	26,3	75,0
Por cercanía al trabajo	59	18,0	18,4	93,4
Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	21	6,4	6,6	100,0
Total	320	97,6	100,0	
Perdidos	8	2,4		
Total	328	100,0		

**¿Tiene Ud. conocimiento de la existencia de otras oficinas de información y atención al ciudadano en nuestra ciudad?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	295	89,9	92,5	92,5
No	24	7,3	7,5	100,0
Total	319	97,3	100,0	
Perdidos	9	2,7		
Total	328	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO II**

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



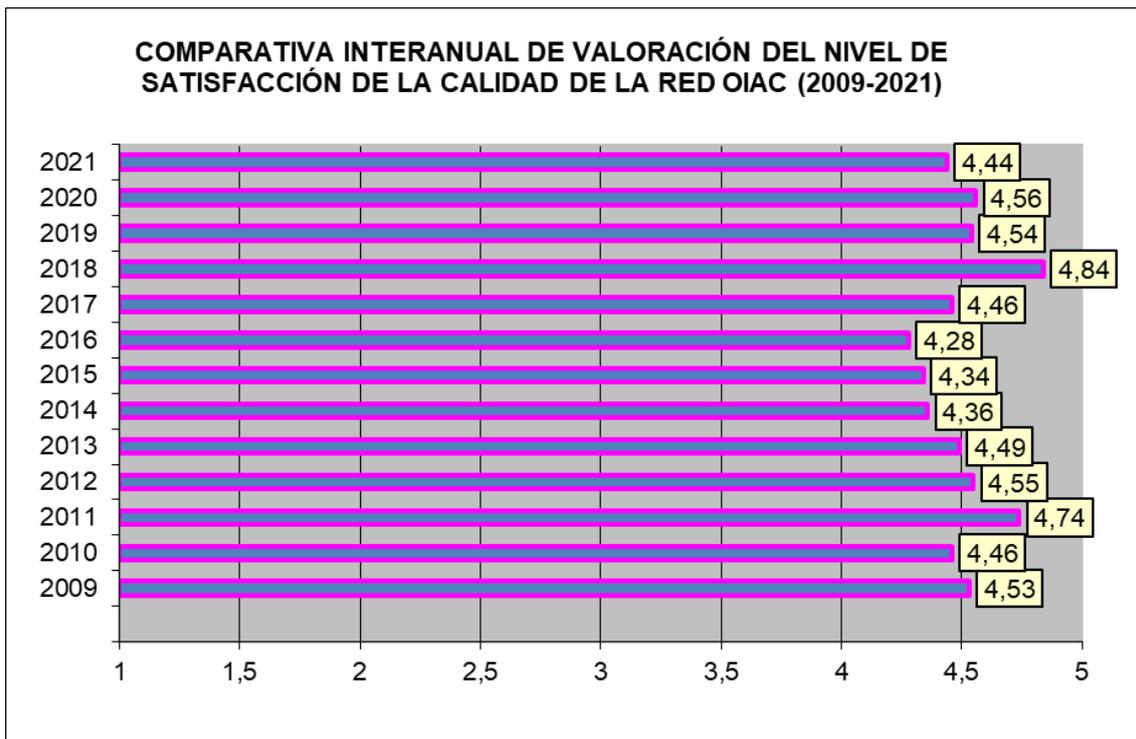
**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS  
DESCRIPTIVOS ACUMULATIVOS DE LAS OIAC**

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD.MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	Valore la IMPORTANCIA que le da UD. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en las OIAC
2009	N	854	854	854	851	854	850	854				854	
	Media	4,17	4,16	4,32	4,56	4,54	4,69	4,76				4,53	
2010	N	1.825	1.820	1.821	1.821	1.823	1.820	1.821				1.825	
	Media	3,85	3,92	4,07	4,34	4,39	4,54	4,63				4,46	
2011	N	1.272	1.272	1.272	1.272	1.272	1.272	1.272				1.272	
	Media	4,30	4,31	4,44	4,64	4,66	4,74	4,78				4,74	
2012	N	1.783	1.784	1.784	1.778	1.778	1.782	1.776				1.779	
	Media	4,38	4,39	4,44	4,56	4,44	4,56	4,63				4,55	
2013	N	2.260	2.255	2.256	2.250	2.252	2.252	2.250				2.242	
	Media	4,44	3,94	4,42	4,53	4,50	4,59	4,62				4,49	
2014	N	2.213	2.207	2.201	2.198	2.195	2.190	2.190				2.180	
	Media	4,38	4,40	4,42	4,45	4,44	4,46	4,35				4,36	
2015	N	2.336	2.334	2.329	2.169	2.309	2.192	2.143	2.176			2.265	
	Media	4,60	4,38	4,38	4,61	4,41	4,55	4,64	4,36			4,34	
2016	N	2.394	2.394	2.389	2.380	2.385	2.384	2.385	2.381			2.380	
	Media	4,23	4,27	4,26	4,28	4,28	4,28	4,26	4,23			4,28	
2017	N	1.871	1.863	1.854	1.840	1.852	1.859	1.848	1.857			1.857	
	Media	4,39	4,55	4,36	4,54	4,53	4,55	4,61	4,39			4,46	
2018	N	1.091	1.088	1.087	1.079	1.078	1.091	1.091	1.095			1.091	
	Media	4,82	4,82	4,85	4,89	4,89	4,90	4,89	4,78			4,84	
2019	N	1.121	1.113	1.108	1.096	1.092	1.073	1.087	1.104			1.128	
	Media	4,46	4,45	4,40	4,58	4,47	4,59	4,66	4,54			4,54	
2020	N	399	397	399	399	399	399	398	399	399	337	398	394
	Media	4,82	4,28	4,11	4,38	4,23	4,37	4,47	4,29	4,62	4,69	4,56	4,86
2021	N	327	326	326	327	327	327	325	326	327	284	325	321
	Media	4,56	4,51	4,19	4,24	4,06	4,22	4,19	4,48	4,49	4,49	4,44	4,72

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 2021.



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 2021, la ciudadanía ha seguido valorando muy satisfactoriamente el servicio de Atención al Ciudadano en las oficinas, aunque haya disminuido la valoración con respecto a 2020.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO III**

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

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

MEDIAS	CENTRO													PALMERAS											
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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	4,48	4,59	4,50	4,52	4,48	4,66	4,11	4,41	4,78	4,3	4,79	4,86
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	4,45	4,68	4,41	4,39	4,45	4,51	4,15	4,57	4,76	4,3	4,15	4,79
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	4,35	4,71	4,49	4,56	4,45	4,46	4,14	4,27	4,78	4,34	4,19	4,63
EFFECTIVIDAD SERVICIO	4,5	4,32	4,56	4,50	4,42	4,32	4,58	4,29	4,40	4,89	4,55	4,45	4,22	4,45	4,67	4,56	4,49	4,45	4,60	4,10	4,55	4,83	4,45	4,54	4,37
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	4,46	4,66	4,35	4,38	4,46	4,38	4,08	4,44	4,80	4,29	4,23	4,19
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	4,60	4,78	4,53	4,52	4,48	4,55	4,08	4,57	4,82	4,45	4,35	3,84
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	4,65	4,83	4,61	4,64	4,50	4,61	4,05	4,64	4,78	4,58	4,52	3,86
TIEMPO DE ESPERA							4,33	4,23	4,21	4,79	4,37	4,21	4,60						4,28	4,00	4,15	4,71	4,46	4,22	4,19
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	4,52	4,86	4,54	4,50	4,40	4,30	4,10	4,40	4,76	4,38	4,56	4,28

MEDIAS	REAL												INDUSTRIAL							
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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	4,58	4,72	4,42	4,52	4,80	4,71	4,86	4,57
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	4,55	4,21	4,45	4,72	4,70	4,59	4,31	4,5
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	4,55	3,81	4,44	4,38	4,70	4,77	4,17	4,22
EFFECTIVIDAD SERVICIO	4,87	4,91	4,77	4,72	4,49	4,62	4,30	4,66	4,97	4,5	4,24	4,08	4,59	4,54	4,48	4,64	4,77	4,78	4,29	4,32
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	4,60	3,90	4,47	4,46	4,80	4,74	4,33	4,17
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	4,57	4,37	4,46	4,65	4,88	4,81	4,42	4,24
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	4,57	4,69	4,47	4,78	4,85	4,69	4,35	4,22
TIEMPO DE ESPERA						4,48	4,27	4,65	4,93	4,7	4,3	4,4		4,15	4,45	4,42	4,58	4,73	4,41	4,55
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	4,58	3,85	4,47	4,49	4,72	4,72	4,75	4,59



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO IV**

**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL  
DE DATOS ACUMULADOS DEL GRADO  
DE SATISFACCIÓN DE LAS OFICINAS  
DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO (OIA)  
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 OIACs	CITA PREVIA UD.MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2009	INSATISFECHOS	7,00%	6,90%	4,40%	1,00%	1,60%	0,70%	0,30%				0,50%
	CONFORME	13,90%	15,10%	13,60%	8,00%	7,50%	3,80%	3,00%				5,00%
	SATISFECHOS	79,10%	78,00%	81,90%	91,10%	91,40%	95,60%	96,70%				94,60%
	CONFOR. TOTAL	<b>93,00%</b>	<b>93,10%</b>	<b>95,50%</b>	<b>99,10%</b>	<b>98,90%</b>	<b>99,40%</b>	<b>99,70%</b>				<b>99,60%</b>
2010	INSATISFECHOS	16,80%	13,90%	11,10%	2,70%	1,50%	0,80%	0,70%				1,30%
	CONFORME	14,80%	15,60%	16,10%	14,20%	12,00%	5,70%	4,60%				5,90%
	SATISFECHOS	68,50%	70,50%	72,80%	83,20%	86,50%	93,60%	94,60%				92,70%
	CONFOR. TOTAL	<b>83,30%</b>	<b>86,10%</b>	<b>88,90%</b>	<b>97,40%</b>	<b>98,50%</b>	<b>99,30%</b>	<b>99,20%</b>				<b>98,60%</b>
2011	INSATISFECHOS	4,50%	4,70%	2,50%	0,80%	0,40%	0,10%	0,10%				1,20%
	CONFORME	14,60%	13,90%	12,20%	4,20%	3,60%	1,90%	1,40%				6,00%
	SATISFECHOS	80,80%	81,30%	85,30%	95,10%	96,00%	98,00%	98,50%				92,80%
	CONFOR. TOTAL	<b>80,95%</b>	<b>81,44%</b>	<b>85,42%</b>	<b>95,14%</b>	<b>96,04%</b>	<b>98,02%</b>	<b>98,51%</b>				<b>92,86%</b>
2012	INSATISFECHOS	3,30%	3,40%	1,70%	1,70%	2,90%	1,80%	1,50%				1,20%
	CONFORME	11,60%	10,70%	10,20%	6,40%	8,40%	5,30%	5,00%				6,00%
	SATISFECHOS	85,20%	85,90%	88,00%	92,00%	88,60%	92,90%	93,60%				92,70%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>96,80%</b>	<b>96,60%</b>	<b>98,20%</b>	<b>98,40%</b>	<b>97,00%</b>	<b>98,20%</b>	<b>98,60%</b>				<b>98,70%</b>
2013	INSATISFECHOS	3,20%	15,70%	2,20%	2,50%	2,80%	1,90%	1,80%				1,90%
	CONFORME	8,70%	9,20%	9,50%	6,00%	7,00%	5,30%	4,70%				6,60%
	SATISFECHOS	88,10%	75,10%	88,30%	91,50%	90,20%	92,80%	93,50%				91,50%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>96,80%</b>	<b>84,30%</b>	<b>97,80%</b>	<b>97,50%</b>	<b>97,20%</b>	<b>98,10%</b>	<b>98,20%</b>				<b>98,10%</b>
2014	INSATISFECHOS	4,80%	2,80%	2,30%	2,50%	2,70%	1,90%	6,40%				7,50%
	CONFORME	8,60%	9,30%	9,10%	8,10%	7,20%	8,20%	7,00%				9,70%
	SATISFECHOS	86,70%	87,80%	88,60%	89,30%	90,20%	89,90%	86,70%				82,80%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>95,30%</b>	<b>97,10%</b>	<b>97,70%</b>	<b>97,40%</b>	<b>97,40%</b>	<b>98,10%</b>	<b>93,70%</b>				<b>92,50%</b>
2015	INSATISFECHOS	0,90	6,30	6,30	1,90	9,00	3,90	1,40	6,50			8,60
	CONFORME	5,40	6,90	6,70	3,80	3,70	4,60	4,90	8,50			4,20
	SATISFECHOS	93,70	86,80	86,90	94,30	87,30	91,40	93,70	85,00			87,30
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>99,10</b>	<b>93,70</b>	<b>93,60</b>	<b>98,10</b>	<b>91,00</b>	<b>96,00</b>	<b>98,60</b>	<b>93,50</b>			<b>91,50</b>
2016	INSATISFECHOS	3,80	3,40	3,60	4,50	4,20	4,60	4,70	4,80			3,70



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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



	CONFORME	14,70	12,10	13,80	11,30	11,90	11,30	12,50	12,60			12,10
	SATISFECHOS	81,60	84,50	82,70	84,20	83,90	84,10	82,70	82,60			84,20
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>96,30</b>	<b>96,60</b>	<b>96,50</b>	<b>95,50</b>	<b>95,80</b>	<b>95,40</b>	<b>95,20</b>	<b>95,20</b>			<b>96,30</b>
2017	INSATISFECHOS	2,80	2,40	2,90	2,90	3,70	2,60	1,80	3,20			1,20
	CONFORME	11,90	9,20	13,70	8,90	9,00	9,10	8,80	13,13			10,70
	SATISFECHOS	85,30	88,10	83,40	88,10	87,40	88,20	89,40	83,50			88,00
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>97,20</b>	<b>97,30</b>	<b>97,10</b>	<b>97,00</b>	<b>96,40</b>	<b>97,30</b>	<b>98,20</b>	<b>96,63</b>			<b>98,70</b>
2018	INSATISFECHOS	0,50	0,20	0,10	0,10	0,30	0,10	0,10	0,50			0,10
	CONFORME	3,70	3,30	2,50	1,20	1,50	1,20	1,90	4,30			2,20
	SATISFECHOS	95,80	96,50	97,40	98,70	98,30	98,70	98,00	95,10			97,70
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>99,50</b>	<b>99,80</b>	<b>99,90</b>	<b>99,90</b>	<b>99,80</b>	<b>99,90</b>	<b>99,90</b>	<b>99,40</b>			<b>99,90</b>
2019	INSATISFECHOS	2,90	1,90	2,30	2,60	4,70	2,80	1,40	2,20			0,70
	CONFORME	10,70	10,80	12,50	6,30	6,80	5,20	5,80	7,80			7,60
	SATISFECHOS	86,40	87,30	85,20	91,10	88,50	92,00	92,80	90,00			91,70
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>97,1</b>	<b>98,1</b>	<b>97,7</b>	<b>97,4</b>	<b>95,3</b>	<b>97,2</b>	<b>98,6</b>	<b>97,8</b>			<b>99,3</b>
2020	INSATISFECHOS	0,30%	3,10%	3,00%	6,30%	8,30%	2,80%	2,00%	3,30%	0,30%	0,30%	0,30%
	CONFORME	3,70%	27,10%	30,30%	11,20%	12,70%	15,20%	13,00%	18,30%	5,70%	1,20%	2,00%
	SATISFECHOS	96,00%	69,80%	66,70%	82,50%	79,00%	82,00%	85,00%	78,40%	94,00%	98,50%	97,70%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>99,70%</b>	<b>96,90%</b>	<b>97,00%</b>	<b>93,70%</b>	<b>91,70%</b>	<b>97,20%</b>	<b>98,00%</b>	<b>96,70%</b>	<b>99,70%</b>	<b>99,70%</b>	<b>99,70%</b>
2021	INSATISFECHOS	0,00%	2,10%	0,30%	2,80%	8,90%	3,70%	4,00%	0,60%	0,60%	0,00%	0,30%
	CONFORME	3,10%	8,60%	26,10%	14,10%	14,10%	14,40%	15,70%	7,70%	9,20%	5,70%	5,20%
	SATISFECHOS	96,90%	89,30%	73,60%	83,10%	77,00%	81,90%	80,30%	91,70%	90,20%	94,30%	94,50%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>100,00%</b>	<b>97,90%</b>	<b>99,70%</b>	<b>97,20%</b>	<b>91,10%</b>	<b>96,30%</b>	<b>96,00%</b>	<b>99,40%</b>	<b>99,40%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,70%</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO V**

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



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

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2009	INSATISFECHOS	10,80%	10,30%	6,80%	0,60%	0,30%	0,10%	0,10%		22,70%
	CONFORME	15,70%	16,20%	18,90%	9,80%	7,30%	3,20%	2,50%		3,20%
	SATISFECHOS	73,10%	73,10%	74,20%	89,20%	92,00%	96,60%	97,20%		16,00%
	CONF. TOTAL	<b>88,80%</b>	<b>89,30%</b>	<b>93,10%</b>	<b>99,00%</b>	<b>99,30%</b>	<b>99,80%</b>	<b>99,70%</b>		<b>19,20%</b>
2010	INSATISFECHOS	18,00%	15,30%	12,10%	2,50%	1,20%	0,80%	0,60%		1,20%
	CONFORME	15,20%	15,90%	17,00%	14,30%	12,30%	5,40%	4,20%		5,00%
	SATISFECHOS	66,90%	68,70%	70,90%	83,20%	86,60%	93,90%	95,10%		93,80%
	CONF. TOTAL	<b>82,10%</b>	<b>84,60%</b>	<b>87,90%</b>	<b>97,50%</b>	<b>98,90%</b>	<b>99,30%</b>	<b>99,30%</b>		<b>98,80%</b>
2011	INSATISFECHOS	5,20%	5,00%	3,90%	0,40%	0,10%	0,00%	0,00%		1,70%
	CONFORME	15,20%	15,50%	16,20%	5,90%	3,20%	2,30%	1,80%		5,60%
	SATISFECHOS	79,60%	79,50%	79,80%	93,60%	96,70%	97,70%	98,20%		92,70%
	CONF. TOTAL	<b>94,80%</b>	<b>95,00%</b>	<b>96,00%</b>	<b>99,50%</b>	<b>99,90%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>		<b>98,30%</b>
2012	INSATISFECHOS	4,30%	4,20%	2,50%	2,20%	3,40%	2,40%	2,10%		1,80%
	CONFORME	16,80%	14,50%	14,90%	9,40%	8,90%	7,60%	7,50%		9,00%
	SATISFECHOS	78,80%	81,20%	82,60%	88,50%	87,70%	90,00%	90,40%		89,20%
	CONF. TOTAL	<b>95,60%</b>	<b>95,70%</b>	<b>97,50%</b>	<b>97,90%</b>	<b>96,60%</b>	<b>97,60%</b>	<b>97,90%</b>		<b>98,20%</b>
2013	INSATISFECHOS	2,20%	5,10%	2,00%	3,80%	5,20%	3,10%	1,90%		2,20%
	CONFORME	5,80%	7,30%	3,10%	4,90%	8,00%	5,70%	3,60%		6,80%
	SATISFECHOS	92,00%	87,60%	94,90%	91,20%	86,90%	91,20%	94,50%		91,00%
	CONF. TOTAL	<b>97,80%</b>	<b>94,90%</b>	<b>98,00%</b>	<b>96,10%</b>	<b>94,90%</b>	<b>96,90%</b>	<b>98,10%</b>		<b>97,80%</b>
2014	INSATISFECHOS	6,80%	4,00%	3,70%	3,70%	3,70%	2,70%	9,90%		12,00%
	CONFORME	10,40%	11,40%	12,20%	11,10%	10,10%	11,50%	9,70%		13,40%
	SATISFECHOS	81,80%	84,60%	74,10%	85,20%	86,20%	85,80%	80,40%		74,60%
	CONF. TOTAL	<b>92,20%</b>	<b>96,00%</b>	<b>86,30%</b>	<b>96,30%</b>	<b>96,30%</b>	<b>97,30%</b>	<b>90,10%</b>		<b>88,00%</b>
2015	INSATISFECHOS	1,80%	2,00%	1,40%	1,70%	2,20%	2,00%	2,10%	4,50%	1,70%
	CONFORME	6,20%	4,50%	6,90%	4,00%	3,60%	4,30%	5,20%	12,90%	5,20%
	SATISFECHOS	92,00%	93,50%	91,70%	91,30%	94,10%	93,60%	92,70%	82,60%	93,10%
	CONF. TOTAL	<b>98,20%</b>	<b>98,00%</b>	<b>98,60%</b>	<b>98,30%</b>	<b>97,70%</b>	<b>97,90%</b>	<b>97,60%</b>	<b>95,50%</b>	<b>98,30%</b>
2016	INSATISFECHOS	3,00%	2,90%	2,90%	3,90%	2,90%	3,90%	4,80%	3,90%	3,00%
	CONFORME	15,80%	12,30%	14,10%	11,70%	11,80%	11,10%	12,10%	12,70%	11,20%
	SATISFECHOS	81,20%	83,80%	83,10%	84,40%	85,30%	85,00%	83,10%	82,40%	85,80%
	CONF. TOTAL	<b>97,00%</b>	<b>96,10%</b>	<b>97,20%</b>	<b>96,10%</b>	<b>97,10%</b>	<b>96,10%</b>	<b>95,20%</b>	<b>95,10%</b>	<b>97,00%</b>
2017	INSATISFECHOS	3,30%	2,30%	3,70%	3,50%	3,60%	3,60%	2,40%	3,90%	1,30%
	CONFORME	15,50%	12,30%	19,20%	12,20%	10,90%	12,60%	13,00%	17,80%	14,70%
	SATISFECHOS	81,10%	85,50%	77,10%	84,30%	85,50%	83,80%	84,60%	78,20%	83,90%
	CONF. TOTAL	<b>96,60%</b>	<b>97,80%</b>	<b>96,30%</b>	<b>96,50%</b>	<b>96,40%</b>	<b>96,40%</b>	<b>97,60%</b>	<b>96,00%</b>	<b>98,60%</b>



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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



2018	INSATISFECHOS	1,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,60%	0,00%
	CONFORME	7,1%	3,7%	2,80%	1,20%	2,20%	1,50%	1,30%	3,40%	1,60%
	SATISFECHOS	91,00%	96,40%	97,20%	98,70%	97,80%	98,40%	98,70%	96,00%	98,40%
	CONF. TOTAL	<b>98,1%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,40%</b>	<b>100,00%</b>
2019	INSATISFECHOS	3,90%	1,70%	2,80%	2,90%	5,50%	1,80%	1,10%	3,50%	0,20%
	CONFORME	10,30%	10,10%	13,70%	6,60%	6,40%	5,60%	6,60%	11,40%	9,00%
	SATISFECHOS	85,80%	88,20%	83,50%	90,50%	88,10%	92,60%	92,30%	85,10%	90,80%
	CONF. TOTAL	<b>96,10%</b>	<b>98,30%</b>	<b>97,20%</b>	<b>97,10%</b>	<b>94,50%</b>	<b>98,20%</b>	<b>98,90%</b>	<b>96,50%</b>	<b>99,80%</b>
2020	INSATISFECHOS	0,00%	5,00%	3,00%	5,00%	10,00%	5,00%	1,00%	3,00%	1,00%
	CONFORME	3,00%	26,00%	36,00%	9,00%	16,00%	17,00%	5,00%	24,00%	4,00%
	SATISFECHOS	97,00%	69,00%	61,00%	86,00%	74,00%	78,00%	94,00%	73,00%	95,00%
	CONF. TOTAL	<b>100,00%</b>	<b>95,00%</b>	<b>97,00%</b>	<b>95,00%</b>	<b>90,00%</b>	<b>95,00%</b>	<b>99,00%</b>	<b>97,00%</b>	<b>99,00%</b>
2021	INSATISFECHOS	0,00%	3,40%	0,00%	3,30%	3,40%	4,50%	4,40%	1,10%	0,00%
	CONFORME	4,40%	16,90%	18,90%	17,80%	12,20%	14,40%	12,20%	2,20%	12,40%
	SATISFECHOS	95,60%	79,70%	81,10%	78,90%	84,40%	81,10%	83,40%	96,60%	87,60%
	CONF. TOTAL	<b>100,00%</b>	<b>96,60%</b>	<b>100,00%</b>	<b>96,70%</b>	<b>96,60%</b>	<b>95,50%</b>	<b>95,60%</b>	<b>98,80%</b>	<b>100,00%</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO VI**

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



## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC REAL

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortésia del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2010	INSATISFECHOS	1,80%	1,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
	CONFORME	13,80%	9,60%	3,60%	0,00%	0,00%	0,60%	0,00%		8,00%
	SATISFECHOS	84,40%	89,20%	96,40%	100,00%	90,00%	99,40%	100,00%		92,00%
	CONF. TOTAL	<b>98,20%</b>	<b>98,80%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>90,00%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		<b>100%</b>
2011	INSATISFECHOS	1,80%	4,10%	0,00%	0,60%	0,00%	0,00%	0,00%		0,60%
	CONFORME	26,90%	22,80%	7,60%	1,20%	3,50%	1,80%	0,60%		2,60%
	SATISFECHOS	71,40%	73,10%	92,40%	98,20%	96,50%	98,20%	99,40%		96,80%
	CONF. TOTAL	<b>98,30%</b>	<b>95,90%</b>	<b>100%</b>	<b>99,40%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		<b>99,40%</b>
2012	INSATISFECHOS	4,80%	4,40%	2,20%	2,20%	2,60%	1,70%	1,30%		0,80%
	CONFORME	10,50%	7,90%	6,50%	1,30%	3,50%	0,90%	2,20%		2,60%
	SATISFECHOS	84,70%	87,80%	91,30%	96,40%	93,90%	97,40%	96,50%		96,60%
	CONF. TOTAL	<b>95,20%</b>	<b>95,70%</b>	<b>97,80%</b>	<b>97,70%</b>	<b>97,40%</b>	<b>98,30%</b>	<b>98,70%</b>		<b>99,20%</b>
2013	INSATISFECHOS	3,90%	12,00%	0,60%	1,20%	1,50%	0,30%	0,90%		1,20%
	CONFORME	10,20%	7,80%	4,80%	3,90%	4,50%	3,60%	3,30%		4,80%
	SATISFECHOS	85,90%	80,10%	94,60%	94,80%	93,90%	96,10%	95,80%		94,00%
	CONF. TOTAL	<b>96,10%</b>	<b>87,90%</b>	<b>99,40%</b>	<b>98,70%</b>	<b>98,40%</b>	<b>99,70%</b>	<b>99,10%</b>		<b>98,80%</b>
2014	INSATISFECHOS	5,10%	3,90%	3,10%	2,60%	3,20%	2,30%	7,50%		9,50%
	CONFORME	9,60%	10,70%	9,20%	8,40%	8,00%	8,60%	6,30%		8,40%
	SATISFECHOS	85,20%	85,40%	87,60%	89,10%	88,80%	89,20%	86,30%		82,00%
	CONF. TOTAL	<b>94,80%</b>	<b>96,10%</b>	<b>96,80%</b>	<b>97,50%</b>	<b>96,80%</b>	<b>97,80%</b>	<b>92,60%</b>		<b>90,40%</b>
2015	INSATISFECHOS	1,60%	8,80%	0,70%	0,70%	2,60%	1,70%	0,90%	2,50%	1,20%
	CONFORME	7,60%	6,20%	4,40%	4,40%	3,90%	5,70%	6,60%	10,20%	5,00%
	SATISFECHOS	90,80%	85,10%	94,90%	94,90%	93,50%	92,60%	92,50%	87,40%	93,80%
	CONF. TOTAL	<b>98,40%</b>	<b>91,30%</b>	<b>99,30%</b>	<b>99,30%</b>	<b>97,40%</b>	<b>98,30%</b>	<b>99,10%</b>	<b>97,60%</b>	<b>98,80%</b>
2016	INSATISFECHOS	3,90%	3,90%	3,90%	4,70%	4,50%	4,30%	4,10%	5,10%	3,50%
	CONFORME	15,90%	13,10%	14,60%	12,40%	14,40%	13,20%	14,50%	14,10%	14,70%
	SATISFECHOS	80,30%	83,00%	81,50%	82,90%	81,10%	82,50%	81,40%	80,90%	81,80%
	CONF. TOTAL	<b>96,20%</b>	<b>96,10%</b>	<b>96,10%</b>	<b>95,30%</b>	<b>95,50%</b>	<b>95,70%</b>	<b>95,90%</b>	<b>95,00%</b>	<b>96,50%</b>
2017	INSATISFECHOS	2,20%	2,60%	1,40%	2,40%	2,60%	1,20%	1,00%	1,00%	0,80%
	CONFORME	11,10%	6,40%	7,60%	7,00%	6,60%	7,80%	7,00%	8,00%	7,80%
	SATISFECHOS	86,80%	91,10%	91,00%	90,60%	90,90%	91,00%	91,90%	91,00%	91,50%
	CONF. TOTAL	<b>97,90%</b>	<b>97,50%</b>	<b>98,60%</b>	<b>97,60%</b>	<b>97,50%</b>	<b>98,80%</b>	<b>98,90%</b>	<b>99,00%</b>	<b>99,30%</b>



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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



2018	INSATISFECHOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	0,70%	1,00%	0,70%	0,30%	0,30%	0,30%	0,70%	1,40%	0,70%
	SATISFECHOS	99,30%	99,00%	99,30%	99,70%	99,70%	99,70%	99,30%	98,70%	99,30%
	CONF. TOTAL	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
2019	INSATISFECHOS	2,40%	2,40%	1,80%	2,40%	3,00%	7,10%	1,80%	0,00%	0,60%
	CONFORME	18,10%	13,30%	11,00%	9,10%	9,10%	7,80%	7,80%	6,10%	7,70%
	SATISFECHOS	79,50%	84,30%	87,20%	88,50%	87,90%	85,10%	90,40%	93,90%	91,70%
	CONF. TOTAL	<b>97,60%</b>	<b>97,60%</b>	<b>98,20%</b>	<b>97,60%</b>	<b>97,00%</b>	<b>92,90%</b>	<b>98,20%</b>	<b>100%</b>	<b>99,40%</b>
2020	INSATISFECHOS	1,00%	0,00%	4,00%	7,00%	9,00%	1,00%	2,00%	3,00%	0,00%
	CONFORME	4,00%	26,00%	29,00%	16,00%	10,00%	12,00%	20,00%	19,00%	0,00%
	SATISFECHOS	95,00%	74,00%	67,00%	77,00%	81,00%	87,00%	78,00%	78,00%	100,00%
	CONF. TOTAL	<b>99,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>96,00%</b>	<b>93,00%</b>	<b>91,00%</b>	<b>99,00%</b>	<b>98,00%</b>	<b>97,00%</b>	<b>100,00%</b>
2021	INSATISFECHOS	0,00%	1,30%	0,00%	3,90%	26,00%	1,30%	1,30%	0,00%	0,00%
	CONFORME	0,00%	5,20%	55,80%	11,70%	14,30%	10,40%	14,50%	10,40%	0,00%
	SATISFECHOS	100,00%	83,50%	44,20%	84,40%	59,70%	88,40%	84,20%	89,60%	100,00%
	CONF. TOTAL	<b>100,00%</b>	<b>88,70%</b>	<b>100,00%</b>	<b>96,10%</b>	<b>74,00%</b>	<b>98,80%</b>	<b>98,70%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO VII**

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



**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 cortesia del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2010	INSATISFECHOS	2,80%	2,20%	2,90%	2,30%	4,00%	0,60%	1,70%		2,20%
	CONFORME	9,70%	9,70%	5,80%	8,60%	7,50%	5,70%	5,70%		8,90%
	SATISFECHOS	87,50%	88,00%	91,30%	89,00%	88,50%	93,70%	92,60%		88,80%
	CONF. TOTAL	<b>97,20%</b>	<b>97,70%</b>	<b>97,10%</b>	<b>97,60%</b>	<b>96,00%</b>	<b>99,40%</b>	<b>98,30%</b>		<b>97,70%</b>
2011	INSATISFECHOS	2,70%	1,40%	0,00%	2,80%	2,10%	0,00%	0,00%		0,00%
	CONFORME	5,40%	5,40%	5,40%	2,70%	4,70%	2,70%	0,70%		0,00%
	SATISFECHOS	92,00%	93,30%	94,60%	94,60%	93,20%	97,30%	99,30%		100,00%
	CONF. TOTAL	<b>97,40%</b>	<b>98,70%</b>	<b>100%</b>	<b>97,30%</b>	<b>97,90%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		<b>100%</b>
2012	INSATISFECHOS	1,40%	2,40%	1,00%	0,70%	2,90%	1,70%	1,20%		0,70%
	CONFORME	3,40%	6,10%	3,60%	3,40%	10,90%	2,90%	2,70%		2,40%
	SATISFECHOS	95,20%	91,50%	95,40%	95,90%	86,20%	95,40%	96,20%		96,80%
	CONF. TOTAL	<b>98,60%</b>	<b>97,60%</b>	<b>99,00%</b>	<b>99,30%</b>	<b>97,10%</b>	<b>98,30%</b>	<b>98,90%</b>		<b>99,20%</b>
2013	INSATISFECHOS	2,20%	5,10%	2,00%	3,80%	5,20%	3,10%	1,90%	2,20%	
	CONFORME	5,80%	7,30%	3,10%	4,90%	8,00%	5,70%	3,60%	6,80%	
	SATISFECHOS	92,00%	87,60%	94,90%	91,20%	87,90%	91,20%	94,50%	91,00%	
	CONF. TOTAL	<b>97,80%</b>	<b>94,90%</b>	<b>98,00%</b>	<b>96,10%</b>	<b>95,90%</b>	<b>96,90%</b>	<b>98,10%</b>	<b>97,80%</b>	
2014	INSATISFECHOS	1,70%	0,90%	0,30%	1,50%	1,80%	1,20%	1,50%	0,60%	
	CONFORME	5,40%	7,10%	7,50%	7,70%	5,80%	6,60%	7,00%	9,40%	
	SATISFECHOS	92,80%	92,00%	92,10%	90,90%	92,50%	92,20%	91,60%	90,00%	
	CONF. TOTAL	<b>98,20%</b>	<b>99,10%</b>	<b>99,60%</b>	<b>98,60%</b>	<b>98,30%</b>	<b>98,80%</b>	<b>98,60%</b>	<b>99,40%</b>	
2015	INSATISFECHOS	0,00%	3,80%	5,70%	0,80%	9,00%	2,60%	0,60%	6,70%	8,50%
	CONFORME	3,60%	6,70%	5,00%	5,70%	5,10%	5,40%	5,50%	11,10%	5,30%
	SATISFECHOS	96,40%	89,50%	89,30%	93,50%	85,80%	92,10%	94,00%	82,20%	86,2%
	CONF. TOTAL	<b>100%</b>	<b>96,20%</b>	<b>94,30%</b>	<b>99,20%</b>	<b>90,90%</b>	<b>97,50%</b>	<b>99,50%</b>	<b>93,30%</b>	<b>91,50%</b>
2016	INSATISFECHOS	7,00%	5,30%	6,10%	7,40%	8,00%	8,50%	8,50%	8,80%	7,00%
	CONFORME	13,10%	12,60%	14,70%	12,10%	12,40%	11,70%	13,90%	14,10%	13,30%
	SATISFECHOS	79,90%	82,10%	79,20%	80,60%	79,60%	79,80%	77,70%	77,10%	79,70%
	CONF. TOTAL	<b>93%</b>	<b>94,70%</b>	<b>93,90%</b>	<b>92,70%</b>	<b>92,00%</b>	<b>91,50%</b>	<b>91,60%</b>	<b>91,20%</b>	<b>93,00%</b>
2017	INSATISFECHOS	2,40%	2,00%	4,40%	2,00%	4,00%	1,60%	1,60%	6,00%	0,80%
	CONFORME	8,60%	7,90%	14,30%	7,90%	11,50%	7,10%	5,90%	17,90%	10,60%
	SATISFECHOS	89,00%	90,20%	81,30%	90,10%	84,60%	91,30%	92,50%	76,10%	88,60%
	CONF. TOTAL	<b>97,60%</b>	<b>98,10%</b>	<b>95,60%</b>	<b>98,00%</b>	<b>96,10%</b>	<b>98,40%</b>	<b>98,40%</b>	<b>94,00%</b>	<b>99,20%</b>





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO VIII**

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



**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 cortésia del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2014	INSATISFECHOS	1,80%	0,90%	0,40%	1,40%	1,70%	1,10%	1,40%		0,60%
	CONFORME	5,40%	7,10%	7,50%	7,70%	5,80%	6,70%	7,00%		9,40%
	SATISFECHOS	92,80%	92,00%	92,10%	90,90%	92,50%	92,20%	91,60%		90,00%
	CONF. TOTAL	<b>98,20%</b>	<b>99,10%</b>	<b>99,60%</b>	<b>98,60%</b>	<b>92,50%</b>	<b>93,30%</b>	<b>98,60%</b>		<b>99,40%</b>
2015	INSATISFECHOS	0,40%	9,50%	20,10%	4,50%	26,20%	11,40%	1,70%	16,40%	26,20%
	CONFORME	2,60%	8,90%	12,20%	3,30%	3,20%	3,80%	2,40%	1,90%	2,30%
	SATISFECHOS	97,00%	81,60%	67,70%	92,10%	70,50%	84,80%	95,80%	81,70%	71,50%
	CONF. TOTAL	<b>99,60%</b>	<b>90,50%</b>	<b>79,90%</b>	<b>95,40%</b>	<b>73,70%</b>	<b>88,60%</b>	<b>98,20%</b>	<b>83,60%</b>	<b>73,80%</b>
2016	INSATISFECHOS	1,00%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	2,00%	1,50%
	CONFORME	11,40%	8,90%	8,90%	8,50%	8,90%	8,40%	7,90%	8,40%	8,40%
	SATISFECHOS	87,60%	89,60%	89,70%	90,00%	89,60%	89,10%	90,60%	89,60%	90,10%
	CONF. TOTAL	<b>99,00%</b>	<b>98,50%</b>	<b>98,60%</b>	<b>98,50%</b>	<b>98,50%</b>	<b>98,50%</b>	<b>98,50%</b>	<b>98,00%</b>	<b>98,50%</b>
2017	INSATISFECHOS	2,60%	2,70%	1,30%	3,40%	8,20%	4,70%	2,00%	4,00%	2,70%
	CONFORME	7,30%	2,70%	2,70%	3,40%	7,50%	3,40%	2,00%	7,30%	6,00%
	SATISFECHOS	90,01%	94,70%	88,00%	93,10%	84,40%	91,90%	95,90%	88,60%	91,30%
	CONF. TOTAL	<b>97,40%</b>	<b>97,40%</b>	<b>90,70%</b>	<b>96,50%</b>	<b>91,90%</b>	<b>95,30%</b>	<b>97,90%</b>	<b>95,90%</b>	<b>97,30%</b>
2018	INSATISFECHOS	0,00%	0,90%	0,90%	0,90%	1,90%	1,00%	0,90%	1,90%	0,90%
	CONFORME	3,70%	5,60%	3,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,90%	8,50%	5,40%
	SATISFECHOS	96,30%	93,50%	95,30%	99,00%	98,20%	99,00%	98,20%	89,70%	93,70%
	CONF. TOTAL	<b>100,00%</b>	<b>99,10%</b>	<b>99,00%</b>	<b>99,00%</b>	<b>98,20%</b>	<b>99,90%</b>	<b>99,10%</b>	<b>98,20%</b>	<b>99,10%</b>
2019	INSATISFECHOS	0,70%	0,80%	0,00%	0,80%	1,50%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	4,40%	9,00%	2,30%	3,00%	3,80%	0,80%	7,00%	3,00%	4,40%
	SATISFECHOS	94,90%	90,20%	97,70%	96,20%	94,70%	97,70%	93,00%	97,00%	95,60%
	CONF. TOTAL	<b>99,30%</b>	<b>99,20%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,20%</b>	<b>98,50%</b>	<b>98,50%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
2020	INSATISFECHOS	0,00%	1,00%	3,00%	8,00%	8,00%	1,00%	5,10%	3,00%	0,00%
	CONFORME	4,00%	31,30%	29,00%	12,00%	10,00%	18,00%	14,10%	11,00%	3,00%
	SATISFECHOS	96,00%	67,60%	68,00%	80,00%	82,00%	81,00%	80,80%	86,00%	97,00%
	CONF. TOTAL	<b>100%</b>	<b>98,90%</b>	<b>97,00%</b>	<b>92,00%</b>	<b>92,00%</b>	<b>99,00%</b>	<b>94,90%</b>	<b>97,00%</b>	<b>100%</b>
2021	INSATISFECHOS	0,00%	2,60%	0,90%	2,60%	5,20%	6,00%	6,90%	0,90%	0,90%
	CONFORME	5,10%	7,70%	20,70%	17,10%	19,70%	12,00%	14,70%	9,40%	4,30%
	SATISFECHOS	94,90%	89,70%	78,40%	80,30%	75,10%	82,00%	78,40%	89,70%	94,80%
	CONF. TOTAL	<b>100,00%</b>	<b>97,40%</b>	<b>99,10%</b>	<b>97,40%</b>	<b>94,80%</b>	<b>94,00%</b>	<b>93,10%</b>	<b>99,10%</b>	<b>99,10%</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



CIUDAD AUTÓNOMA de MELILLA

## **ANEXO IX**

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## EXPLOTACIÓN DE DATOS 2021 DEL SISTEMA DE CITA PREVIA EN LA RED OIAC DE LA CAM

### DATOS CITA PREVIA MAÑANAS RED OIAC 2021

ENE 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>8.154</b>	<b>6.462</b>	<b>441</b>	<b>3.989</b>	<b>2.473</b>	<b>0</b>	<b>1.251</b>	<b>709</b>	<b>542</b>
<b>PROMEDIO</b>	429,16	340,11	23,21	209,95	130,16	0,00	65,84	37,32	28,53
<b>MÁXIMO</b>	496	405	34	260	153	0	102	52	52
<b>MÍNIMO</b>	352	291	13	175	79	0	33	21	9

FEB 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>7.661</b>	<b>6.134</b>	<b>317</b>	<b>4.074</b>	<b>2.060</b>	<b>0</b>	<b>1.210</b>	<b>746</b>	<b>464</b>
<b>PROMEDIO</b>	383,05	306,70	15,85	203,70	103,00	0,00	60,50	37,30	23,20
<b>MÁXIMO</b>	500	387	34	261	147	0	105	58	47
<b>MÍNIMO</b>	327	239	6	165	74	0	45	29	15

MAR 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>8.850</b>	<b>7.137</b>	<b>326</b>	<b>4.952</b>	<b>2.185</b>	<b>0</b>	<b>1.387</b>	<b>873</b>	<b>514</b>
<b>PROMEDIO</b>	384,78	310,30	14,17	215,30	95,00	0,00	60,30	37,96	22,35
<b>MÁXIMO</b>	438	366	21	262	124	0	80	53	32
<b>MÍNIMO</b>	284	223	5	132	62	0	48	23	13



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



ABR 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>7.040</b>	<b>5.697</b>	<b>267</b>	<b>3.658</b>	<b>2.039</b>	<b>0</b>	<b>1.076</b>	<b>634</b>	<b>442</b>
<b>PROMEDIO</b>	352,00	284,85	13,35	182,90	101,95	0,00	53,80	31,70	22,10
<b>MÁXIMO</b>	443	358	20	253	135	0	70	46	35
<b>MÍNIMO</b>	269	200	7	120	73	0	34	22	12

MAY 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>9.810</b>	<b>7.930</b>	<b>443</b>	<b>5.294</b>	<b>2.636</b>	<b>0</b>	<b>1.437</b>	<b>869</b>	<b>568</b>
<b>PROMEDIO</b>	467,14	377,62	21,10	252,10	125,52	0,00	68,43	41,38	27,05
<b>MÁXIMO</b>	632	496	54	338	176	0	104	65	44
<b>MÍNIMO</b>	204	168	7	106	62	0	28	15	12

JUN 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>13.637</b>	<b>11.479</b>	<b>447</b>	<b>8.758</b>	<b>2.721</b>	<b>0</b>	<b>1.711</b>	<b>1.278</b>	<b>433</b>
<b>PROMEDIO</b>	619,86	521,77	20,32	398,09	123,68	0,00	77,77	58,09	19,68
<b>MÁXIMO</b>	862	741	42	598	147	0	135	114	33
<b>MÍNIMO</b>	387	325	8	207	92	0	45	27	12

JUL 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>14.650</b>	<b>11.863</b>	<b>510</b>	<b>9.825</b>	<b>2.038</b>	<b>0</b>	<b>2.277</b>	<b>1.783</b>	<b>494</b>
<b>PROMEDIO</b>	697,62	564,90	24,29	467,86	97,05	0,00	108,43	84,90	23,52
<b>MÁXIMO</b>	736	634	37	518	120	0	150	118	35
<b>MÍNIMO</b>	587	493	9	409	84	0	52	46	6



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



AGO 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>14.310</b>	<b>11.122</b>	<b>641</b>	<b>9.066</b>	<b>2.056</b>	<b>0</b>	<b>2.547</b>	<b>2.050</b>	<b>497</b>
<b>PROMEDIO</b>	650,45	505,55	29,14	412,09	93,45	0,00	115,77	93,18	22,59
<b>MÁXIMO</b>	743	617	171	504	113	0	155	125	35
<b>MÍNIMO</b>	486	402	9	303	74	0	64	44	8

SEP 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>11.098</b>	<b>8.697</b>	<b>526</b>	<b>6.463</b>	<b>2.234</b>	<b>0</b>	<b>1.875</b>	<b>1.224</b>	<b>651</b>
<b>PROMEDIO</b>	554,90	434,85	26,30	323,15	111,70	0,00	93,75	61,20	32,55
<b>MÁXIMO</b>	721	600	84	423	189	0	125	98	56
<b>MÍNIMO</b>	405	287	11	176	79	0	66	37	17

OCT 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>11.102</b>	<b>9.055</b>	<b>455</b>	<b>5.508</b>	<b>3.547</b>	<b>0</b>	<b>1.592</b>	<b>823</b>	<b>769</b>
<b>PROMEDIO</b>	555,10	452,75	22,75	275,40	177,35	0,00	79,60	41,15	38,45
<b>MÁXIMO</b>	628	521	31	323	213	0	112	66	61
<b>MÍNIMO</b>	339	282	12	193	89	0	42	21	12

NOV 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>10.030</b>	<b>8.515</b>	<b>320</b>	<b>6.154</b>	<b>2.361</b>	<b>0</b>	<b>1.195</b>	<b>824</b>	<b>371</b>
<b>PROMEDIO</b>	477,62	405,48	15,24	293,05	112,43	0,00	56,90	39,24	17,67
<b>MÁXIMO</b>	615	525	27	405	140	0	73	57	27
<b>MÍNIMO</b>	394	319	7	236	83	0	41	26	10



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



DIC 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>15.432</b>	<b>11.843</b>	<b>703</b>	<b>9.301</b>	<b>2.542</b>	<b>0</b>	<b>2.886</b>	<b>2.552</b>	<b>334</b>
<b>PROMEDIO</b>	734,86	563,95	33,48	442,90	121,05	0,00	137,43	121,52	15,90
<b>MÁXIMO</b>	918	688	74	534	162	0	215	189	27
<b>MÍNIMO</b>	157	150	2	117	33	0	5	3	2

TOTALES LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL MAÑANAS RED OIAC</b>	<b>131.774</b>	<b>105.934</b>	<b>5.396</b>	<b>77.042</b>	<b>28.892</b>	<b>0</b>	<b>20.444</b>	<b>14.365</b>	<b>6.079</b>
<b>PROMEDIO MENSUAL</b>	10.981	8.828	450	6.420	2.408	0	1.704	1.197	507
<b>MÁXIMO MENSUAL</b>	15.432	11.863	703	9.825	3.547	0	2.886	2.552	769
<b>MÍNIMO MENSUAL</b>	7.040	5.697	267	3.658	2.038	0	1.076	634	334
<b>PROMEDIO DIARIO</b>	526	422	22	306	116	0	82	57	24
<b>MÁXIMO DIARIO</b>	918	741	171	598	213	0	215	189	61
<b>MÍNIMO DIARIO</b>	157	150	2	106	33	0	5	3	2



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



### DATOS CITA PREVIA SÁBADOS RED OIAC 2021

ENERO 2021 SÁBADOS (5)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	245	182	18	123	59	0	45	24	21
<b>PROMEDIO</b>	49,00	36,40	3,60	24,60	11,80	0,00	9,00	4,80	4,20
<b>MÁXIMO</b>	50	41	4	28	14	0	18	11	7
<b>MÍNIMO</b>	48	27	3	18	9	0	4	2	2

FEBRERO 2021 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	176	125	7	74	51	0	44	27	17
<b>PROMEDIO</b>	44,00	31,25	1,75	18,50	12,75	0,00	11,00	6,75	4,25
<b>MÁXIMO</b>	50	35	2	24	14	0	17	13	7
<b>MÍNIMO</b>	36	29	1	16	11	0	4	2	2

MARZO 2021 SÁBADOS (3)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	133	94	5	58	36	0	34	27	7
<b>PROMEDIO</b>	44,33	31,33	1,67	19,33	12,00	0,00	11,33	9,00	2,33
<b>MÁXIMO</b>	48	36	3	22	18	0	12	10	3
<b>MÍNIMO</b>	39	24	1	16	4	0	11	8	2

ABRIL 2021 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	195	134	11	75	59	0	50	27	23
<b>PROMEDIO</b>	48,75	33,50	2,75	18,75	14,75	0,00	12,50	6,75	5,75
<b>MÁXIMO</b>	55	36	5	23	17	0	17	9	8
<b>MÍNIMO</b>	43	30	0	13	13	0	8	5	3



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



MAYO 2021 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>135</b>	<b>18</b>	<b>79</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	<b>30</b>	<b>21</b>
<b>PROMEDIO</b>	51,00	33,75	4,50	19,75	14,00	0,00	12,75	7,50	5,25
<b>MÁXIMO</b>	58	40	8	23	17	0	20	11	9
<b>MÍNIMO</b>	36	27	1	16	11	0	8	5	1

JUNIO 2021 SÁBADOS (5)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>194</b>	<b>14</b>	<b>134</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>59</b>	<b>42</b>	<b>17</b>
<b>PROMEDIO</b>	66,75	48,50	3,50	33,50	15,00	0,00	14,75	10,50	4,25
<b>MÁXIMO</b>	80	60	7	47	20	0	20	14	6
<b>MÍNIMO</b>	51	39	1	19	9	0	10	7	2

JULIO 2021 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>531</b>	<b>376</b>	<b>23</b>	<b>314</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>100</b>	<b>32</b>
<b>PROMEDIO</b>	106,20	75,20	4,60	62,80	12,40	0,00	26,40	20,00	6,40
<b>MÁXIMO</b>	109	93	5	77	16	0	38	31	8
<b>MÍNIMO</b>	96	63	4	53	10	0	12	9	3

AGOSTO 2021 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>418</b>	<b>297</b>	<b>14</b>	<b>245</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>107</b>	<b>83</b>	<b>24</b>
<b>PROMEDIO</b>	104,50	74,25	3,50	61,25	13,00	0,00	26,75	20,75	6,00
<b>MÁXIMO</b>	109	84	6	73	16	0	40	33	8
<b>MÍNIMO</b>	94	64	1	52	11	0	19	11	3



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

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



SEPTIEMBRE 2021 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>264</b>	<b>13</b>	<b>208</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>133</b>	<b>98</b>	<b>35</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>102,50</b>	<b>66,00</b>	<b>3,25</b>	<b>52,00</b>	<b>14,00</b>	<b>0,00</b>	<b>33,25</b>	<b>24,50</b>	<b>8,75</b>
<b>MÁXIMO</b>	<b>108</b>	<b>77</b>	<b>5</b>	<b>66</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>13</b>
<b>MÍNIMO</b>	<b>92</b>	<b>56</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>5</b>

OCTUBRE 2021 SÁBADOS (5)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>	<b>265</b>	<b>12</b>	<b>158</b>	<b>107</b>	<b>0</b>	<b>91</b>	<b>49</b>	<b>42</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>73,60</b>	<b>53,00</b>	<b>2,40</b>	<b>31,60</b>	<b>21,40</b>	<b>0,00</b>	<b>18,20</b>	<b>9,80</b>	<b>8,40</b>
<b>MÁXIMO</b>	<b>87</b>	<b>63</b>	<b>5</b>	<b>41</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>14</b>
<b>MÍNIMO</b>	<b>57</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

NOVIEMBRE 2021 SÁBADOS (4)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>133</b>	<b>10</b>	<b>85</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>21</b>	<b>13</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>44,25</b>	<b>33,25</b>	<b>2,50</b>	<b>21,25</b>	<b>12,00</b>	<b>0,00</b>	<b>8,50</b>	<b>5,25</b>	<b>3,25</b>
<b>MÁXIMO</b>	<b>71</b>	<b>53</b>	<b>6</b>	<b>37</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>5</b>
<b>MÍNIMO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

DICIEMBRE 2021 SÁBADOS (3)	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>	<b>187</b>	<b>26</b>	<b>116</b>	<b>71</b>	<b>0</b>	<b>76</b>	<b>58</b>	<b>18</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>96,33</b>	<b>62,33</b>	<b>8,67</b>	<b>38,67</b>	<b>23,67</b>	<b>0,00</b>	<b>25,33</b>	<b>19,33</b>	<b>6,00</b>
<b>MÁXIMO</b>	<b>103</b>	<b>68</b>	<b>13</b>	<b>46</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>7</b>
<b>MÍNIMO</b>	<b>90</b>	<b>55</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>4</b>





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



### DATOS CITA PREVIA TARDES 2021

ENE 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>627</b>	<b>444</b>	<b>33</b>	<b>308</b>	<b>136</b>	<b>0</b>	<b>150</b>	<b>96</b>	<b>54</b>
<b>PROMEDIO</b>	33,00	23,37	1,74	16,21	7,16	0,00	7,89	5,05	2,84
<b>MÁXIMO</b>	37	28	5	21	10	0	12	8	6
<b>MÍNIMO</b>	31	20	0	13	4	0	3	0	0

FEB 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>715</b>	<b>541</b>	<b>32</b>	<b>337</b>	<b>204</b>	<b>0</b>	<b>142</b>	<b>80</b>	<b>62</b>
<b>PROMEDIO</b>	35,75	27,05	1,60	16,85	10,20	0,00	7,10	4,00	3,10
<b>MÁXIMO</b>	39	32	4	20	14	0	12	8	8
<b>MÍNIMO</b>	31	21	0	13	5	0	3	1	0

MAR 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>831</b>	<b>605</b>	<b>33</b>	<b>374</b>	<b>231</b>	<b>0</b>	<b>193</b>	<b>109</b>	<b>84</b>
<b>PROMEDIO</b>	36,13	26,30	1,43	16,26	10,04	0,00	8,39	4,74	3,65
<b>MÁXIMO</b>	39	32	4	20	14	0	15	8	8
<b>MÍNIMO</b>	35	20	0	13	6	0	3	1	0

ABR 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>734</b>	<b>544</b>	<b>39</b>	<b>331</b>	<b>213</b>	<b>0</b>	<b>151</b>	<b>85</b>	<b>66</b>
<b>PROMEDIO</b>	36,70	27,20	1,95	16,55	10,65	0,00	7,55	4,25	3,30
<b>MÁXIMO</b>	39	30	5	20	14	0	13	9	7
<b>MÍNIMO</b>	35	22	0	12	7	0	3	1	0



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



MAY 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>748</b>	<b>507</b>	<b>50</b>	<b>308</b>	<b>199</b>	<b>0</b>	<b>191</b>	<b>111</b>	<b>80</b>
<b>PROMEDIO</b>	37,40	25,35	2,50	15,40	9,95	0,00	9,55	5,55	4,00
<b>MÁXIMO</b>	42	29	7	19	13	0	13	11	7
<b>MÍNIMO</b>	35	21	0	11	7	0	6	2	1

JUN 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>1.151</b>	<b>813</b>	<b>54</b>	<b>542</b>	<b>271</b>	<b>0</b>	<b>284</b>	<b>185</b>	<b>98</b>
<b>PROMEDIO</b>	52,32	36,95	2,45	24,64	12,32	0,00	12,91	8,41	4,45
<b>MÁXIMO</b>	67	52	5	37	18	0	22	18	7
<b>MÍNIMO</b>	18	10	0	0	7	0	4	0	2

SEP 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>579</b>	<b>354</b>	<b>92</b>	<b>241</b>	<b>113</b>	<b>0</b>	<b>133</b>	<b>85</b>	<b>48</b>
<b>PROMEDIO</b>	64,33	39,33	10,22	26,78	12,56	0,00	14,78	9,44	5,33
<b>MÁXIMO</b>	72	46	48	32	18	0	22	15	9
<b>MÍNIMO</b>	52	18	2	17	1	0	0	0	0

OCT 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>1.258</b>	<b>931</b>	<b>50</b>	<b>629</b>	<b>302</b>	<b>0</b>	<b>277</b>	<b>156</b>	<b>121</b>
<b>PROMEDIO</b>	62,90	46,55	2,50	31,45	15,10	0,00	13,85	7,80	6,05
<b>MÁXIMO</b>	70	54	6	37	18	0	21	14	10
<b>MÍNIMO</b>	51	33	0	17	11	0	5	1	3





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



A continuación desglosamos por OIAC:

### DATOS CITA PREVIA MAÑANAS CENTRO 2021

ENE 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>3.018</b>	<b>2.466</b>	<b>192</b>	<b>1.479</b>	<b>987</b>	<b>0</b>	<b>360</b>	<b>253</b>	<b>107</b>
<b>PROMEDIO</b>	158,84	129,79	10,11	77,84	51,95	0,00	18,95	13,32	5,63
<b>MÁXIMO</b>	174	154	19	112	63	0	39	32	19
<b>MÍNIMO</b>	136	115	4	59	27	0	7	2	2

FEB 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>2.902</b>	<b>2.278</b>	<b>117</b>	<b>1.514</b>	<b>764</b>	<b>0</b>	<b>507</b>	<b>334</b>	<b>173</b>
<b>PROMEDIO</b>	145,10	113,90	5,85	75,70	38,20	0,00	25,35	16,70	8,65
<b>MÁXIMO</b>	192	152	17	96	76	0	36	24	12
<b>MÍNIMO</b>	113	75	1	53	21	0	13	9	4

MAR 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>3.557</b>	<b>2.841</b>	<b>130</b>	<b>1.971</b>	<b>870</b>	<b>0</b>	<b>586</b>	<b>371</b>	<b>215</b>
<b>PROMEDIO</b>	154,65	123,52	5,65	85,70	37,83	0,00	25,48	16,13	9,35
<b>MÁXIMO</b>	182	152	11	112	57	0	40	25	17
<b>MÍNIMO</b>	89	62	1	45	17	0	14	9	4



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



ABR 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>2.661</b>	<b>2.174</b>	<b>91</b>	<b>1.388</b>	<b>786</b>	<b>0</b>	<b>396</b>	<b>236</b>	<b>160</b>
<b>PROMEDIO</b>	133,05	108,70	4,55	69,40	39,30	0,00	19,80	11,80	8,00
<b>MÁXIMO</b>	171	137	11	101	57	0	30	21	14
<b>MÍNIMO</b>	95	73	2	44	26	0	9	5	2

MAY 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>3.795</b>	<b>3.189</b>	<b>163</b>	<b>2.098</b>	<b>1.091</b>	<b>0</b>	<b>443</b>	<b>275</b>	<b>168</b>
<b>PROMEDIO</b>	180,71	151,86	7,76	99,90	51,95	0,00	21,10	13,10	8,00
<b>MÁXIMO</b>	226	191	17	128	69	0	30	21	15
<b>MÍNIMO</b>	117	98	2	56	27	0	6	2	2

JUN 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>4.561</b>	<b>4.014</b>	<b>151</b>	<b>3.021</b>	<b>993</b>	<b>0</b>	<b>396</b>	<b>286</b>	<b>110</b>
<b>PROMEDIO</b>	207,32	182,45	6,86	137,32	45,14	0,00	18,00	13,00	5,00
<b>MÁXIMO</b>	276	248	17	198	55	0	30	26	12
<b>MÍNIMO</b>	147	125	3	83	28	0	6	3	0

JUL 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>4.853</b>	<b>3.813</b>	<b>171</b>	<b>3.011</b>	<b>802</b>	<b>0</b>	<b>869</b>	<b>657</b>	<b>212</b>
<b>PROMEDIO</b>	231,10	181,57	8,14	143,38	38,19	0,00	41,38	31,29	10,10
<b>MÁXIMO</b>	243	219	14	168	51	0	67	52	19
<b>MÍNIMO</b>	129	121	0	97	24	0	0	0	0



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



AGO 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>4.995</b>	<b>3.779</b>	<b>171</b>	<b>2.963</b>	<b>816</b>	<b>0</b>	<b>1.045</b>	<b>807</b>	<b>238</b>
<b>PROMEDIO</b>	227,05	171,77	7,77	134,68	37,09	0,00	47,50	36,68	10,82
<b>MÁXIMO</b>	242	228	13	179	49	0	75	61	20
<b>MÍNIMO</b>	193	146	2	118	27	0	0	0	0

SEP 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>4.076</b>	<b>3.102</b>	<b>243</b>	<b>2.292</b>	<b>810</b>	<b>0</b>	<b>731</b>	<b>491</b>	<b>240</b>
<b>PROMEDIO</b>	203,80	155,10	12,15	114,60	40,50	0,00	36,55	24,55	12,00
<b>MÁXIMO</b>	266	242	68	162	80	0	72	51	29
<b>MÍNIMO</b>	100	15	2	6	9	0	13	10	3

OCT 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>3.950</b>	<b>3.414</b>	<b>151</b>	<b>2.052</b>	<b>1.362</b>	<b>0</b>	<b>385</b>	<b>203</b>	<b>182</b>
<b>PROMEDIO</b>	197,50	170,70	7,55	102,60	68,10	0,00	19,25	10,15	9,10
<b>MÁXIMO</b>	232	201	17	124	82	0	30	21	18
<b>MÍNIMO</b>	87	66	4	50	16	0	5	2	0

NOV 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>3.515</b>	<b>3.149</b>	<b>114</b>	<b>2.271</b>	<b>878</b>	<b>0</b>	<b>252</b>	<b>172</b>	<b>80</b>
<b>PROMEDIO</b>	167,38	149,95	5,43	108,14	41,81	0,00	12,00	8,19	3,81
<b>MÁXIMO</b>	209	191	13	143	58	0	43	32	11
<b>MÍNIMO</b>	134	110	2	77	29	0	4	3	0



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



DIC 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>5.220</b>	<b>4.809</b>	<b>230</b>	<b>3.848</b>	<b>961</b>	<b>0</b>	<b>181</b>	<b>135</b>	<b>46</b>
<b>PROMEDIO</b>	248,57	229,00	10,95	183,24	45,76	0,00	8,62	6,43	2,19
<b>MÁXIMO</b>	294	266	25	205	63	0	35	28	7
<b>MÍNIMO</b>	157	150	1	115	31	0	1	0	0

TOTALES LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL CENTRO MAÑANAS</b>	<b>47.103</b>	<b>39.028</b>	<b>1.924</b>	<b>27.908</b>	<b>11.120</b>	<b>0</b>	<b>6.151</b>	<b>4.220</b>	<b>1.931</b>
<b>PROMEDIO MENSUAL</b>	<b>3.925</b>	<b>3.252</b>	<b>160</b>	<b>2.326</b>	<b>927</b>	<b>0</b>	<b>513</b>	<b>352</b>	<b>161</b>
<b>MÁXIMO MENSUAL</b>	<b>5.220</b>	<b>4.809</b>	<b>243</b>	<b>3.848</b>	<b>1.362</b>	<b>0</b>	<b>1.045</b>	<b>807</b>	<b>240</b>
<b>MÍNIMO MENSUAL</b>	<b>2.661</b>	<b>2.174</b>	<b>91</b>	<b>1.388</b>	<b>764</b>	<b>0</b>	<b>181</b>	<b>135</b>	<b>46</b>
<b>PROMEDIO DIARIO</b>	<b>188</b>	<b>156</b>	<b>8</b>	<b>111</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>8</b>
<b>MÁXIMO DIARIO</b>	<b>294</b>	<b>266</b>	<b>68</b>	<b>205</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	<b>61</b>	<b>29</b>
<b>MÍNIMO DIARIO</b>	<b>87</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



### DATOS CITA PREVIA MAÑANAS INDUSTRIAL 2021

ENE 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>1.357</b>	<b>1.079</b>	<b>76</b>	<b>586</b>	<b>493</b>	<b>0</b>	<b>202</b>	<b>87</b>	<b>115</b>
PROMEDIO	71,42	56,79	4,00	30,84	25,95	0,00	10,63	4,58	6,05
MÁXIMO	98	72	10	46	34	0	19	11	15
MÍNIMO	49	39	1	22	17	0	3	1	1

FEB 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>1.213</b>	<b>975</b>	<b>60</b>	<b>608</b>	<b>367</b>	<b>0</b>	<b>178</b>	<b>91</b>	<b>87</b>
PROMEDIO	60,65	48,75	3,00	30,40	18,35	0,00	8,90	4,55	4,35
MÁXIMO	80	65	6	45	27	0	21	7	14
MÍNIMO	42	32	0	21	11	0	1	1	0

MAR 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>1.328</b>	<b>1.113</b>	<b>58</b>	<b>726</b>	<b>387</b>	<b>0</b>	<b>157</b>	<b>89</b>	<b>68</b>
PROMEDIO	57,74	48,39	2,52	31,57	16,83	0,00	6,83	3,87	2,96
MÁXIMO	72	67	5	43	27	0	11	9	7
MÍNIMO	42	38	1	18	9	0	2	1	0

ABR 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>1.083</b>	<b>886</b>	<b>56</b>	<b>529</b>	<b>357</b>	<b>0</b>	<b>141</b>	<b>77</b>	<b>64</b>
PROMEDIO	54,15	44,30	2,80	26,45	17,85	0,00	7,05	3,85	3,20
MÁXIMO	68	55	7	38	28	0	14	9	7
MÍNIMO	36	28	0	14	11	0	2	1	1



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



MAY 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>1.530</b>	<b>1.263</b>	<b>77</b>	<b>844</b>	<b>419</b>	<b>0</b>	<b>190</b>	<b>115</b>	<b>75</b>
<b>PROMEDIO</b>	76,50	63,15	3,85	42,20	20,95	0,00	9,50	5,75	3,75
<b>MÁXIMO</b>	118	95	11	64	34	0	19	11	8
<b>MÍNIMO</b>	40	36	0	23	13	0	3	2	1

JUN 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>2.547</b>	<b>2.105</b>	<b>84</b>	<b>1.627</b>	<b>478</b>	<b>0</b>	<b>358</b>	<b>272</b>	<b>86</b>
<b>PROMEDIO</b>	115,77	95,68	3,82	73,95	21,73	0,00	16,27	12,36	3,91
<b>MÁXIMO</b>	189	159	12	136	37	0	49	41	9
<b>MÍNIMO</b>	57	40	0	26	3	0	4	1	0

JUL 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>3.163</b>	<b>2.609</b>	<b>122</b>	<b>2.195</b>	<b>414</b>	<b>0</b>	<b>432</b>	<b>344</b>	<b>88</b>
<b>PROMEDIO</b>	150,62	124,24	5,81	104,52	19,71	0,00	20,57	16,38	4,19
<b>MÁXIMO</b>	166	149	9	125	24	0	38	30	9
<b>MÍNIMO</b>	110	97	2	78	14	0	5	3	1

AGO 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>2.804</b>	<b>2.241</b>	<b>252</b>	<b>1.845</b>	<b>396</b>	<b>0</b>	<b>311</b>	<b>252</b>	<b>59</b>
<b>PROMEDIO</b>	127,45	101,86	11,45	83,86	18,00	0,00	14,14	11,45	2,68
<b>MÁXIMO</b>	180	147	149	123	24	0	29	25	8
<b>MÍNIMO</b>	76	14	0	14	0	0	0	0	0



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

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



SEP 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>1.911</b>	<b>1.537</b>	<b>88</b>	<b>1.118</b>	<b>419</b>	<b>0</b>	<b>286</b>	<b>148</b>	<b>138</b>
<b>PROMEDIO</b>	95,55	76,85	4,40	55,90	20,95	0,00	14,30	7,40	6,90
<b>MÁXIMO</b>	136	117	7	81	40	0	21	11	12
<b>MÍNIMO</b>	54	31	1	16	14	0	5	3	1

OCT 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>2.050</b>	<b>1.551</b>	<b>116</b>	<b>898</b>	<b>653</b>	<b>0</b>	<b>383</b>	<b>149</b>	<b>234</b>
<b>PROMEDIO</b>	102,50	77,55	5,80	44,90	32,65	0,00	19,15	7,45	11,70
<b>MÁXIMO</b>	128	104	12	67	45	0	27	15	18
<b>MÍNIMO</b>	66	54	2	30	18	0	9	3	3

NOV 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>1.775</b>	<b>1.512</b>	<b>63</b>	<b>1.084</b>	<b>428</b>	<b>0</b>	<b>200</b>	<b>114</b>	<b>86</b>
<b>PROMEDIO</b>	84,52	72,00	3,00	51,62	20,38	0,00	9,52	5,43	4,10
<b>MÁXIMO</b>	129	111	7	87	32	0	15	14	12
<b>MÍNIMO</b>	55	42	0	30	7	0	3	1	0

DIC 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>3.219</b>	<b>2.261</b>	<b>183</b>	<b>1.841</b>	<b>420</b>	<b>0</b>	<b>775</b>	<b>706</b>	<b>69</b>
<b>PROMEDIO</b>	169,42	119,00	9,63	96,89	22,11	0,00	40,79	37,16	3,63
<b>MÁXIMO</b>	209	146	19	119	34	0	63	60	7
<b>MÍNIMO</b>	79	71	0	56	12	0	7	4	0



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



TOTALES LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL INDUSTRIAL</b>	<b>23.980</b>	<b>19.132</b>	<b>1.235</b>	<b>13.901</b>	<b>5.231</b>	<b>0</b>	<b>3.613</b>	<b>2.444</b>	<b>1.169</b>
<b>PROMEDIO MENSUAL</b>	<b>1.998</b>	<b>1.594</b>	<b>103</b>	<b>1.158</b>	<b>436</b>	<b>0</b>	<b>301</b>	<b>204</b>	<b>97</b>
<b>MÁXIMO MENSUAL</b>	<b>3.219</b>	<b>2.609</b>	<b>252</b>	<b>2.195</b>	<b>653</b>	<b>0</b>	<b>775</b>	<b>706</b>	<b>234</b>
<b>MÍNIMO MENSUAL</b>	<b>1.083</b>	<b>886</b>	<b>56</b>	<b>529</b>	<b>357</b>	<b>0</b>	<b>141</b>	<b>77</b>	<b>59</b>
<b>PROMEDIO DIARIO</b>	<b>97</b>	<b>77</b>	<b>5</b>	<b>56</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>5</b>
<b>MÁXIMO DIARIO</b>	<b>209</b>	<b>159</b>	<b>149</b>	<b>136</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>63</b>	<b>60</b>	<b>18</b>
<b>MÍNIMO DIARIO</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## DATOS CITA PREVIA MAÑANAS PALMERAS 2021

ENE 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>1.926</b>	<b>1.469</b>	<b>72</b>	<b>1.007</b>	<b>462</b>	<b>0</b>	<b>385</b>	<b>221</b>	<b>164</b>
PROMEDIO	101,37	77,32	3,79	53,00	24,32	0,00	20,26	11,63	8,63
MÁXIMO	129	100	9	72	32	0	35	18	17
MÍNIMO	75	60	0	38	13	0	10	3	1

FEB 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>1.748</b>	<b>1.437</b>	<b>52</b>	<b>1.035</b>	<b>402</b>	<b>0</b>	<b>259</b>	<b>170</b>	<b>89</b>
PROMEDIO	87,40	71,85	2,60	51,75	20,10	0,00	12,95	8,50	4,45
MÁXIMO	127	103	6	77	28	0	32	17	15
MÍNIMO	65	52	0	37	12	0	6	3	1

MAR 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>1.974</b>	<b>1.596</b>	<b>55</b>	<b>1.106</b>	<b>490</b>	<b>0</b>	<b>323</b>	<b>210</b>	<b>113</b>
PROMEDIO	85,83	69,39	2,39	48,09	21,30	0,00	14,04	9,13	4,91
MÁXIMO	107	88	5	65	35	0	23	17	12
MÍNIMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ABR 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>1.570</b>	<b>1.259</b>	<b>47</b>	<b>832</b>	<b>427</b>	<b>0</b>	<b>264</b>	<b>158</b>	<b>106</b>
PROMEDIO	78,50	62,95	2,35	41,60	21,35	0,00	13,20	7,90	5,30
MÁXIMO	103	84	7	60	32	0	19	14	10
MÍNIMO	56	39	1	25	14	0	8	3	2



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



MAY 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>2.176</b>	<b>1.681</b>	<b>87</b>	<b>1.152</b>	<b>529</b>	<b>0</b>	<b>408</b>	<b>237</b>	<b>171</b>
<b>PROMEDIO</b>	108,80	84,05	4,35	57,60	26,45	0,00	20,40	11,85	8,55
<b>MÁXIMO</b>	153	128	13	90	38	0	32	19	17
<b>MÍNIMO</b>	54	32	0	20	8	0	12	6	3

JUN 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>3.220</b>	<b>2.715</b>	<b>83</b>	<b>2.044</b>	<b>671</b>	<b>0</b>	<b>422</b>	<b>297</b>	<b>125</b>
<b>PROMEDIO</b>	146,36	123,41	3,77	92,91	30,50	0,00	19,18	13,50	5,68
<b>MÁXIMO</b>	201	184	8	146	43	0	31	25	11
<b>MÍNIMO</b>	84	66	1	45	18	0	10	4	2

JUL 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>3.199</b>	<b>2.820</b>	<b>80</b>	<b>2.368</b>	<b>452</b>	<b>0</b>	<b>299</b>	<b>242</b>	<b>57</b>
<b>PROMEDIO</b>	152,33	134,29	3,81	112,76	21,52	0,00	14,24	11,52	2,71
<b>MÁXIMO</b>	168	153	12	128	25	0	34	28	7
<b>MÍNIMO</b>	120	98	1	81	16	0	6	5	0

AGO 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>3.230</b>	<b>2.683</b>	<b>80</b>	<b>2.210</b>	<b>473</b>	<b>0</b>	<b>467</b>	<b>412</b>	<b>55</b>
<b>PROMEDIO</b>	146,82	121,95	3,64	100,45	21,50	0,00	21,23	18,73	2,50
<b>MÁXIMO</b>	164	145	10	122	24	0	36	30	8
<b>MÍNIMO</b>	113	91	0	68	16	0	12	11	0



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

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



SEP 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>2.551</b>	<b>2.204</b>	<b>74</b>	<b>1.659</b>	<b>545</b>	<b>0</b>	<b>273</b>	<b>193</b>	<b>80</b>
<b>PROMEDIO</b>	127,55	110,20	3,70	82,95	27,25	0,00	13,65	9,65	4,00
<b>MÁXIMO</b>	164	139	7	115	41	0	36	22	16
<b>MÍNIMO</b>	78	39	1	17	18	0	2	1	0

OCT 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>2.720</b>	<b>2.372</b>	<b>85</b>	<b>1.457</b>	<b>915</b>	<b>0</b>	<b>263</b>	<b>184</b>	<b>79</b>
<b>PROMEDIO</b>	136,00	118,60	4,25	72,85	45,75	0,00	13,15	9,20	3,95
<b>MÁXIMO</b>	166	139	8	91	51	0	24	17	9
<b>MÍNIMO</b>	103	94	0	57	36	0	6	2	0

NOV 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>2.372</b>	<b>1.956</b>	<b>68</b>	<b>1.361</b>	<b>595</b>	<b>0</b>	<b>348</b>	<b>284</b>	<b>64</b>
<b>PROMEDIO</b>	112,95	93,14	3,24	64,81	28,33	0,00	16,57	13,52	3,05
<b>MÁXIMO</b>	146	114	8	94	43	0	30	21	12
<b>MÍNIMO</b>	81	64	0	41	17	0	4	4	0

DIC 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>3.524</b>	<b>2.415</b>	<b>105</b>	<b>1.712</b>	<b>703</b>	<b>0</b>	<b>1.004</b>	<b>925</b>	<b>79</b>
<b>PROMEDIO</b>	185,47	127,11	5,53	90,11	37,00	0,00	52,84	48,68	4,16
<b>MÁXIMO</b>	210	145	13	112	51	0	87	80	11
<b>MÍNIMO</b>	118	90	2	51	24	0	10	9	0





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



### DATOS CITA PREVIA MAÑANAS REAL 2021

ENE 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>1.853</b>	<b>1.448</b>	<b>101</b>	<b>917</b>	<b>531</b>	<b>0</b>	<b>304</b>	<b>148</b>	<b>156</b>
PROMEDIO	97,53	76,21	5,32	48,26	27,95	0,00	16,00	7,79	8,21
MÁXIMO	114	90	9	63	35	0	23	13	15
MÍNIMO	74	62	2	39	19	0	8	4	2

FEB 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>1.798</b>	<b>1.444</b>	<b>88</b>	<b>917</b>	<b>527</b>	<b>0</b>	<b>266</b>	<b>151</b>	<b>115</b>
PROMEDIO	89,90	72,20	4,40	45,85	26,35	0,00	13,30	7,55	5,75
MÁXIMO	111	106	10	68	40	0	29	18	12
MÍNIMO	70	50	1	29	18	0	0	0	0

MAR 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>1.991</b>	<b>1.587</b>	<b>83</b>	<b>1.149</b>	<b>438</b>	<b>0</b>	<b>321</b>	<b>203</b>	<b>118</b>
PROMEDIO	86,57	69,00	3,61	49,96	19,04	0,00	13,96	8,83	5,13
MÁXIMO	121	95	9	74	31	0	21	17	11
MÍNIMO	65	49	0	25	11	0	6	3	0

ABR 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>1.378</b>	<b>73</b>	<b>909</b>	<b>469</b>	<b>0</b>	<b>275</b>	<b>163</b>	<b>112</b>
PROMEDIO	86,30	68,90	3,65	45,45	23,45	0,00	13,75	8,15	5,60
MÁXIMO	116	97	6	75	35	0	18	16	11
MÍNIMO	67	53	1	33	17	0	8	3	1



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



MAY 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>2.309</b>	<b>1.797</b>	<b>116</b>	<b>1.200</b>	<b>597</b>	<b>0</b>	<b>396</b>	<b>242</b>	<b>154</b>
<b>PROMEDIO</b>	115,45	89,85	5,80	60,00	29,85	0,00	19,80	12,10	7,70
<b>MÁXIMO</b>	153	121	13	85	44	0	39	25	14
<b>MÍNIMO</b>	80	59	1	35	14	0	12	4	2

JUN 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>3.309</b>	<b>2.645</b>	<b>129</b>	<b>2.066</b>	<b>579</b>	<b>0</b>	<b>535</b>	<b>423</b>	<b>112</b>
<b>PROMEDIO</b>	150,41	120,23	5,86	93,91	26,32	0,00	24,32	19,23	5,09
<b>MÁXIMO</b>	212	170	15	139	43	0	44	36	12
<b>MÍNIMO</b>	87	72	1	47	19	0	11	8	2

JUL 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>3.435</b>	<b>2.621</b>	<b>137</b>	<b>2.251</b>	<b>370</b>	<b>0</b>	<b>677</b>	<b>540</b>	<b>137</b>
<b>PROMEDIO</b>	163,57	124,81	6,52	107,19	17,62	0,00	32,24	25,71	6,52
<b>MÁXIMO</b>	169	137	12	118	23	0	51	41	11
<b>MÍNIMO</b>	157	106	2	92	14	0	21	15	2

AGO 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>3.281</b>	<b>2.419</b>	<b>138</b>	<b>2.048</b>	<b>371</b>	<b>0</b>	<b>724</b>	<b>579</b>	<b>145</b>
<b>PROMEDIO</b>	149,14	109,95	6,27	93,09	16,86	0,00	32,91	26,32	6,59
<b>MÁXIMO</b>	167	132	11	115	22	0	48	37	13
<b>MÍNIMO</b>	104	79	1	61	11	0	17	13	2



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



SEP 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>2.560</b>	<b>1.854</b>	<b>121</b>	<b>1.394</b>	<b>460</b>	<b>0</b>	<b>585</b>	<b>392</b>	<b>193</b>
<b>PROMEDIO</b>	128,00	92,70	6,05	69,70	23,00	0,00	29,25	19,60	9,65
<b>MÁXIMO</b>	160	116	14	97	42	0	43	39	19
<b>MÍNIMO</b>	100	65	1	41	11	0	17	9	3

OCT 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>2.382</b>	<b>1.718</b>	<b>103</b>	<b>1.101</b>	<b>617</b>	<b>0</b>	<b>561</b>	<b>287</b>	<b>274</b>
<b>PROMEDIO</b>	119,10	85,90	5,15	55,05	30,85	0,00	28,05	14,35	13,70
<b>MÁXIMO</b>	143	112	10	79	49	0	45	25	28
<b>MÍNIMO</b>	81	56	0	34	14	0	10	7	0

NOV 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>2.368</b>	<b>1.898</b>	<b>75</b>	<b>1.438</b>	<b>460</b>	<b>0</b>	<b>395</b>	<b>254</b>	<b>141</b>
<b>PROMEDIO</b>	112,76	90,38	3,57	68,48	21,90	0,00	18,81	12,10	6,71
<b>MÁXIMO</b>	159	126	8	105	38	0	28	23	10
<b>MÍNIMO</b>	83	73	1	47	15	0	7	2	4

DIC 2021 LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>3.469</b>	<b>2.358</b>	<b>185</b>	<b>1.900</b>	<b>458</b>	<b>0</b>	<b>926</b>	<b>786</b>	<b>140</b>
<b>PROMEDIO</b>	182,58	124,11	9,74	100,00	24,11	0,00	48,74	41,37	7,37
<b>MÁXIMO</b>	223	161	26	138	34	0	71	64	14
<b>MÍNIMO</b>	114	96	3	68	12	0	13	8	2



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



TOTALES LUNES A VIERNES	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL REAL</b>	<b>30.481</b>	<b>23.167</b>	<b>1.349</b>	<b>17.290</b>	<b>5.877</b>	<b>0</b>	<b>5.965</b>	<b>4.168</b>	<b>1.797</b>
<b>PROMEDIO MENSUAL</b>	<b>2.540</b>	<b>1.931</b>	<b>112</b>	<b>1.441</b>	<b>490</b>	<b>0</b>	<b>497</b>	<b>347</b>	<b>150</b>
<b>MÁXIMO MENSUAL</b>	<b>3.469</b>	<b>2.645</b>	<b>185</b>	<b>2.251</b>	<b>617</b>	<b>0</b>	<b>926</b>	<b>786</b>	<b>274</b>
<b>MÍNIMO MENSUAL</b>	<b>1.726</b>	<b>1.378</b>	<b>73</b>	<b>909</b>	<b>370</b>	<b>0</b>	<b>266</b>	<b>148</b>	<b>112</b>
<b>PROMEDIO DIARIO</b>	<b>123</b>	<b>94</b>	<b>5</b>	<b>70</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>7</b>
<b>MÁXIMO DIARIO</b>	<b>223</b>	<b>170</b>	<b>26</b>	<b>139</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>71</b>	<b>64</b>	<b>28</b>
<b>MÍNIMO DIARIO</b>	<b>65</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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

CITA PREVIA RED OIAC LUNES A VIERNES, TARDES y SÁBADOS 2021									
GLOBAL 2021	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL (*)</b>	145.143	115.383	6.108	82.923	32.460	0	23.652	16.307	7.344
<b>PROMEDIO MENSUAL</b>	12.173	9.669	514	6.980	2.688	0	1.990	1.382	609
<b>MÁXIMO MENSUAL</b>	17.221	13.170	821	10.768	3.956	0	3.382	2.916	932
<b>MÍNIMO MENSUAL</b>	7.752	6.145	304	3.957	2.187	0	1.243	735	389
<b>PROMEDIO DIARIO</b>	643	504	28	362	142	0	110	76	34

(\*) La fila incluye las citas de octubre en el local del Cargadero del Mineral para refuerzo de la convocatoria de becas, cuyo desglose es el siguiente:

#### DATOS CITA PREVIA CARGADERO BECAS OCTUBRE 2021

OCTUBRE 5 AL 26	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2	ADICIONALES	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTAL</b>	<b>883</b>	<b>643</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>643</b>	<b>0</b>	<b>200</b>	<b>0</b>	<b>200</b>
<b>PROMEDIO</b>	58,87	42,87	2,67	0,00	42,87	0,00	13,33	0,00	13,33
<b>MÁXIMO</b>	73	60	6	0	60	0	21	0	21
<b>MÍNIMO</b>	21	15	0	0	15	0	5	0	5



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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

### EXPLOTACIÓN CITA PREVIA MAÑANAS RED OIAC LUNES A VIERNES ENERO A DICIEMBRE 2021

RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTALES</b>	<b>131774</b>	<b>105934</b>	<b>5396</b>	<b>77042</b>	<b>28892</b>
<b>CENTRO</b>	<b>47103</b>	<b>39028</b>	<b>1924</b>	<b>27908</b>	<b>11120</b>
<b>INDUSTRIAL</b>	<b>23980</b>	<b>19132</b>	<b>1235</b>	<b>13901</b>	<b>5231</b>
<b>PALMERAS</b>	<b>30210</b>	<b>24607</b>	<b>888</b>	<b>17943</b>	<b>6664</b>
<b>REAL</b>	<b>30481</b>	<b>23167</b>	<b>1349</b>	<b>17290</b>	<b>5877</b>

NO ASISTEN	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2
<b>TOTALES</b>	<b>20444</b>	<b>14365</b>	<b>6079</b>
<b>CENTRO</b>	<b>6151</b>	<b>4220</b>	<b>1931</b>
<b>INDUSTRIAL</b>	<b>3613</b>	<b>2444</b>	<b>1169</b>
<b>PALMERAS</b>	<b>4715</b>	<b>3533</b>	<b>1182</b>
<b>REAL</b>	<b>5965</b>	<b>4168</b>	<b>1797</b>

POR TRÁMITE CONFIRMADOS Y PERSONADOS, SIN ADICIONALES		
TIPO DE COLA	1	2
<b>CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS</b>	<b>49991</b>	
<b>INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)</b>	<b>2833</b>	
<b>REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)</b>	<b>0</b>	<b>12296</b>
<b>TRAMITES TRIBUTARIOS</b>	<b>0</b>	<b>4828</b>
<b>ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES</b>	<b>0</b>	<b>11768</b>
<b>CERTIFICADO COVID UE</b>	<b>24218</b>	
	<b>77042</b>	<b>28892</b>
		<b>105934</b>

RED OIAC	FINALIZADAS	ADICIONALES	CON ADICIONALES
<b>TOTALES</b>	<b>105934</b>	<b>0</b>	<b>105934</b>
<b>CENTRO</b>	<b>39028</b>	<b>0</b>	<b>39028</b>
<b>INDUSTRIAL</b>	<b>19132</b>	<b>0</b>	<b>19132</b>
<b>PALMERAS</b>	<b>24607</b>	<b>0</b>	<b>24607</b>
<b>REAL</b>	<b>23167</b>	<b>0</b>	<b>23167</b>



POR TRÁMITE CONFIRMADOS Y PERSONADOS, SIN ADICIONALES		
TIPO DE COLA	1	2
CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS	47,19%	
INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)	2,67%	
REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)		11,61%
TRAMITES TRIBUTARIOS		4,56%
ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES		11,11%
CERTIFICADO COVID UE	22,86%	
	72,73%	27,27%
		100,00%

TIEMPO DE ATENCIÓN (HORAS)			
TIPO 1	TIPO 2	ADICIÓN	TOTAL
5 min	15 min	5 min	5-15 min
6420:10	7223:00	0:00	13643:10

MINUTOS DE ATENCIÓN			
TIPO 1	TIPO 2	ADICIÓN	TOTAL
385.210	433.380		818.590

COMPARATIVA % ENTRE OIACs					
RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	100,00%	80,39%	4,09%	72,73%	27,27%
CENTRO	35,75%	29,62%	1,46%	71,51%	28,49%
INDUSTRIAL	18,20%	14,52%	0,94%	72,66%	27,34%
PALMERAS	22,93%	18,67%	0,67%	72,92%	27,08%
REAL	23,13%	17,58%	1,02%	74,63%	25,37%

COMPARATIVA % ENTRE OIACs			
NO ASISTEN *	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2
DE CONFIRMADAS	16,18%	11,37%	4,81%
CENTRO	4,87%	3,34%	1,53%
INDUSTRIAL	2,86%	1,93%	0,93%
PALMERAS	3,73%	2,80%	0,94%
REAL	4,72%	3,30%	1,42%

COMPARATIVA CIFRAS OIAC CENTRO/OFICINAS DE BARRIO					
RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	131774	105934	5396	77042	28892
CENTRO	47103	39028	1924	27908	11120
OIACs BARRIO	84671	66906	3472	49134	17772

COMPARATIVA CIFRAS CENTRO/OIACs BARRIO			
NO ASISTEN	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	20444	14365	6079
CENTRO	6151	4220	1931
OIACs BARRIO	14293	10145	4148



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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	35,75%	36,84%	35,66%	36,22%	38,49%
OIACs BARRIO	64,25%	63,16%	64,34%	63,78%	61,51%

(\*) 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	30,09%	29,38%	31,77%
OIACs BARRIO	69,91%	70,62%	68,23%

Hacer mención a que hemos agilizado las citas tipo 2, pasando de 20 a 15 minutos de atención a la hora de programar la cita previa, con el fin de optimizar recursos y que, desde el 14/06/2021, se ha incluido como nuevo trámite la expedición de CERTIFICADO COVID UE