

A background network diagram consisting of numerous light blue circular nodes connected by thin, light blue lines, forming a complex web structure.

# **A** OBSERVATORIO DE TENCIÓN CIUDADANA

**INFORME DE SEPTIEMBRE DE 2017**

# ÍNDICE

1. Sobre la atención
2. Sobre canales de participación
  - 2.1. Sistema de quejas y sugerencias

Para más información sobre el **Observatorio de Atención a la Ciudadanía (OBAC)**, visite **[obac.malaga.eu](http://obac.malaga.eu)**.

# 1. Sobre la atención

Actividad	Total 2014	Total 2015	Total 2016	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	Total 2017	
<b>OMAC</b>	Total de clientes atendidos	377612	345056	296298					25738	20786	16849	63373	
	Tiempo medio de espera para la atención	0:08:27*	0:06:05	0:05:38					0:03:14	0:01:48	0:01:23	0:02:08	
<b>Teléfono 010</b>	Total llamadas recibidas	140848	162725	129516	10247	9521	10645	9729	11187	13561	8.559	10.166	83615
	Total llamadas atendidas	131574	149519	117577	9771	9056	12528	11584	11285	11713	10640	10462	87039
	Tiempo medio de espera para la atención	0:00:27	0:00:31	0:00:30	0:00:14	0:00:16	0:00:18	0:00:19	0:00:20	0:00:29	0:00:27	0:00:18	0:00:20
<b>málaga24h</b>	Nº visitas web	131729	185955	176681	19143	13058	14054	12880	15563	14258	15290	12617	116863

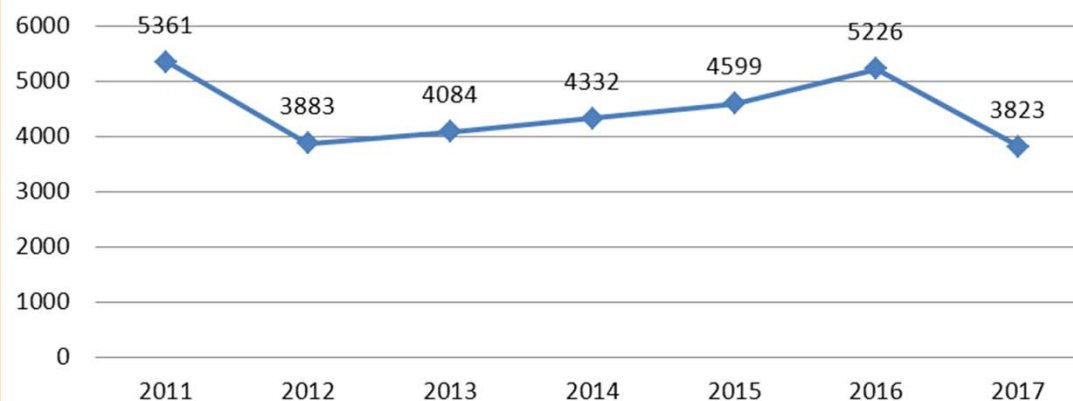
Nota: Los primeros cinco meses del año están pendientes de actualizar debido a problemas técnicos con las plataformas informáticas que gestionan los datos de atención. Una vez el problema esté resuelto serán publicados los datos.

## 2. Sobre canales de participación

### 2.1. Sistema de Quejas y Sugerencias

Datos recogidos  
hasta  
agosto de 2017

**Entrada anual de Quejas y Sugerencias**



**Tiempo medio (en días) de respuesta**

