

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

A **OBSERVATORIO DE**
TENCIÓN CIUDADANA

INFORME DE ABRIL DE 2018

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**.

1. Sobre la atención

Actividad		Total 2014	Total 2015	Total 2016	Total 2017	ene-18	feb-18	mar-18	Total 2018
OMAC	Total de clientes atendidos	377612	345056	296298	159558*	28193	25385	35596	89174
	Tiempo medio de espera para la atención	0:08:27*	0:06:05	0:05:38	0:02:35	0:02:54	0:01:57	0:06:48	0:03:53
Teléfono 010	Total llamadas recibidas	140848	162725	129516	121113	984	9874	12881	23739
	Total llamadas atendidas	131574	149519	117577	110819	863	8910	10969	20742
	Tiempo medio de espera para la atención	0:00:27	0:00:31	0:00:30	0:00:28	0:00:43	0:00:35	0:00:53	0:00:44
málaga24h	Nº visitas web	131729	185955	176681	167773	19680	13247	16715	49642

Nota: *Los datos totales de atención en las oficinas OMAC para 2017 no incorporan los primeros cinco meses del año debido a problemas técnicos con las plataformas informáticas que gestionan los datos de atención.

2. Sobre canales de participación

