

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 ENERO 2020

ÍNDICE

1. La atención en 2020
2. Evolución anual de la atención
3. Canales de participación. Quejas y Sugerencias

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

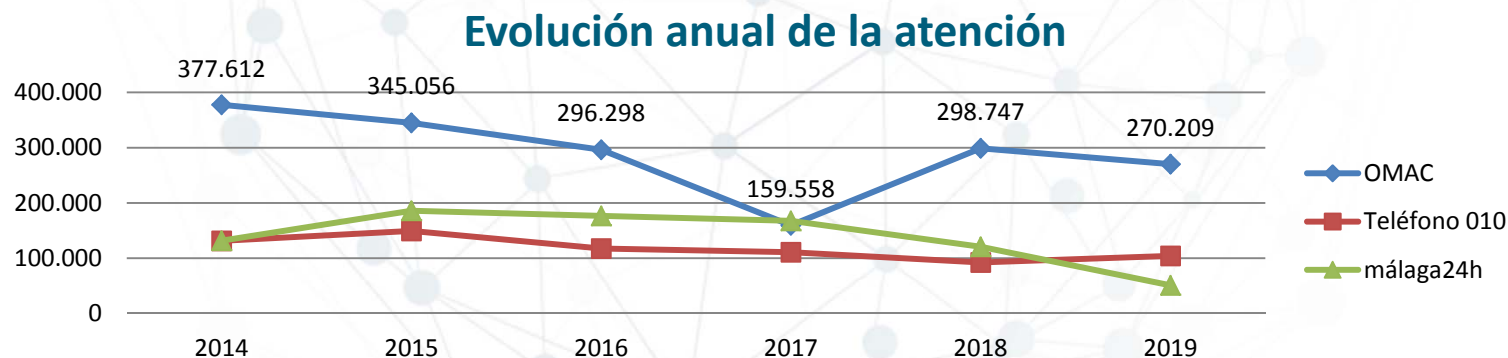


La atención en 2020

Actividad		Total	ene-20
OMAC	Total de clientes atendidos	29.708	29.708
	Tiempo medio de espera para la atención	0:06:23	0:06:23
Teléfono 010	Total llamadas recibidas	17.123	10.069
	Total llamadas atendidas	14.685	8.739
	Tiempo medio de espera para la atención	0:00:47	0:00:42
málaga24h	Nº visitas web	9.744	5.224

Evolución anual de la atención

Actividad		Total	2014	2015	2016	2017	2018	2019
OMAC	Total de clientes atendidos	1.747.480	377.612	345.056	296.298	159.558	298.747	270.209
	Tiempo medio de espera para la atención	0:04:19	0:08:27*	0:06:05	0:05:38	0:02:35	0:03:45	0:03:29
Teléfono 010	Total llamadas recibidas	808.350	140.848	162.725	129.516	121.113	124.145	130.003
	Total llamadas atendidas	706.087	131.574	149.519	117.577	110.819	92.411	104.187
	Tiempo medio de espera para la atención	0:00:40	0:00:27	0:00:31	0:00:30	0:00:28	0:01:03	0:01:00
málaga24h	Nº visitas web	833.945	131.729	185.955	176.681	167.773	120.848	50.959



Incidencias en los datos:

- 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.

Canales de participación

Entrada anual de Quejas y Sugerencias

