

INDICADORES DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

INFORME DE SITUACIÓN

DICIEMBRE 2015

Secretaría General
Área de Organización y Calidad

ÍNDICE

	Pág.
1. Notas explicativas	3
1.1. Modelo SERVQUAL de medición de la calidad de los servicios	
1.2. Seguimiento de objetivos e indicadores de la calidad de los servicios	
1.3. Actividad informativa presencial y telefónica	
2. Encuesta permanente de la calidad de los servicios	12
3. Seguimiento de objetivos e indicadores de la calidad de los servicios	18
4. Actividad informativa presencial y telefónica	25
5. Anexos: datos por provincias	31

NOTAS EXPLICATIVAS

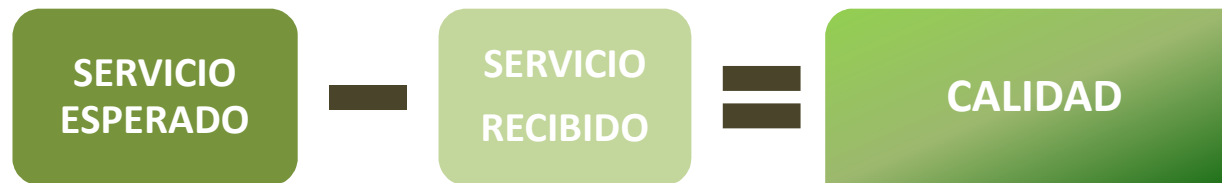
Secretaría General
Área de Organización y Calidad

1.1. MODELO SERVQUAL DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Un servicio de calidad consiste en ajustarse a las especificaciones del cliente, más que ajustarse a las “prescripciones de los procedimientos”, como a veces se le define.

Calidad de servicio es tanto realidad como percepción de lo que realmente tiene lugar en el punto de contacto con el cliente, teniendo en cuenta que el ciudadano percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas o deseos acerca del servicio.

El modelo **SERVQUAL**, desarrollado por Berry, Parasuraman y Zeithaml en 1990, entiende la calidad como la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos. La aportación de estos autores al campo de las investigaciones de calidad del servicio se concreta en tres ideas clave: 1) la calidad a controlar (diferencia positiva o negativa, entre las expectativas -servicio esperado- y la realidad del servicio que se presta -servicio recibido-), 2) el modelo conceptual de calidad de servicio (que vincula las deficiencias que los clientes perciben en la calidad de los servicios con las deficiencias internas que existen en las organizaciones y las causas que las provocan), y 3) los factores determinantes de la calidad del servicio (dimensiones).



El INSS tiene implantado este modelo desde 1996 para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio que les prestamos. Para ello, es preciso conocer previamente sus expectativas sobre el servicio esperado. La diferencia, positiva o negativa, entre dichas expectativas y la percepción sobre el servicio recibido, nos indica el grado de satisfacción alcanzado.

Encuestas de expectativas

Conocer las expectativas de los usuarios constituye el primer paso en la prestación de un servicio de calidad. Para poder suministrar los servicios que los ciudadanos perciben como excelentes, es necesario que la Organización que los presta conozca claramente lo que sus usuarios esperan, es decir, sus expectativas sobre el servicio que van a recibir.

El contenido de las encuestas de expectativas lo integran los requisitos, especificaciones o componentes que caracterizan los servicios que ofrece el INSS. La determinación de dichos componentes se realizó por primera vez en el año 1996, en base a los resultados de grupos de discusión relacionados con el público objetivo del Instituto. Este estudio de expectativas se ha venido actualizando periódicamente, en concreto en los años 2003, 2008 y 2013, y se encuadra en el “Programa de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios”, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Los resultados de las encuestas de expectativas deben servir de elemento comparativo con los que se obtengan de mediciones posteriores de la percepción que tienen los ciudadanos sobre los servicios que presta el Instituto Nacional de la Seguridad Social en sus procesos de gestión.

Cuestionarios de percepción

Para implementar este modelo de calidad se ha diseñado un cuestionario de evaluación del servicio recibido, que se aplica de manera permanente a los nuevos perceptores de prestaciones, tanto de pensiones como de subsidios. Bienalmente, se realiza una encuesta a los colectivos de pensionistas y solicitantes de información general.

Los nuevos cuestionarios diseñados tras la encuesta de expectativas 2013 constan de quince preguntas, que pueden valorarse con puntuaciones de 0 a 10.

Las preguntas se agrupan en los cinco aspectos generales, denominados **dimensiones de la calidad**, que subyacen siempre en la prestación de un servicio. Estas dimensiones son:

- ✓ **Capacidad de respuesta:** disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- ✓ **Atención individualizada:** significa comprometerse con el cliente, comprendiendo sus necesidades precisas y encontrando la respuesta más adecuada (esta dimensión en el modelo original, se denomina “Empatía”).
- ✓ **Fiabilidad:** habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- ✓ **Seguridad:** conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades, para inspirar credibilidad y confianza.
- ✓ **Elementos materiales:** apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (esta dimensión en el modelo original, se denomina “Tangibles”).

A su vez, estas dimensiones generales tienen unos componentes concretos que varían según la naturaleza del servicio que se presta y según la segmentación de los clientes/usuarios.

En la primera parte de este informe se muestra, para las cinco dimensiones de la calidad, el número de respuestas a las distintas opciones de valoración de las preguntas incluidas en la encuesta permanente dirigida a los nuevos perceptores de pensiones y de subsidios.

1.2. SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS E INDICADORES DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

El apartado "Seguimiento de objetivos e indicadores de la Calidad de los servicios" muestra la valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio recibido en el INSS por los nuevos perceptores de pensiones y de subsidios, de acuerdo con la metodología SERVQUAL

Los resultados del presente informe se han adaptado a la última encuesta de expectativas realizada en 2013 e implantada a partir del 1 de enero de 2014 y son los siguientes:

Cuantificación de las Expectativas en escala 0 a 10

DIMENSIONES	EXPECTATIVAS	
	Pensiones	Subsidios
Elementos Materiales	6,52	6,60
Capacidad de respuesta	7,12	7,36
Atención individualizada	7,61	7,65
Fiabilidad	7,69	7,86
Seguridad	7,36	7,44

Importancia relativa de las Dimensiones

DIMENSIONES	PESO EN EL ÍNDICE GLOBAL	
	Pensiones	Subsidios
Elementos Materiales	8,06%	7,87%
Capacidad de respuesta	19,79%	21,35%
Atención individualizada	24,85%	24,28%
Fiabilidad	25,92%	25,95%
Seguridad	21,39%	20,55%

El nuevo cuestionario dirigido a los nuevos perceptores de prestaciones mantiene la estructura general de componentes y dimensiones del modelo SERVQUAL. Como aspectos más novedosos, destacan la inclusión de tres componentes nuevos que hasta ahora no se analizaban en anteriores encuestas: el servicio de cita previa, que se solicite sólo la documentación imprescindible para el trámite y que el número de veces que haya tenido que acudir el ciudadano a la oficina sea adecuado. Por otro lado, los ciudadanos valorarán directamente en una escala numérica de 0 a 10, en lugar de las cinco opciones de respuesta que se ofrecían anteriormente y que requerían una traslación numérica posterior.



Los valores de los índices mensuales y acumulados de los indicadores de la calidad de los servicios se obtienen a partir de las puntuaciones medias de las respuestas a cada una de las preguntas del cuestionario de evaluación (componentes), agrupando las que forman parte de las cinco dimensiones de la calidad. De este modo, según la importancia relativa de las mismas, de acuerdo con los resultados obtenidos en la citada encuesta de expectativas, se obtiene un único indicador global de la calidad de los servicios.

Los **componentes** que forman el cuestionario en vigor para 2014 son los que figuran en las siguientes tablas:

CUESTIONARIO VÍA PRESENCIAL	CUESTIONARIO VÍA TELEMÁTICA
Instalaciones adecuadas	Acceso a página Web y sede electrónica
Folletos informativos	Información de página Web completa
Cita previa	Solicitud electrónica y anexos
Tiempo de espera	Documentación necesaria
Tiempo de atención	Competencia-Formación
Resolución rápida	Trámite sin errores
Trato personalizado	Resolución rápida
Comprensión de necesidades	Lenguaje comprensible
Explicaciones sencillas	
Información completa	
Trámite sin errores	
Documentación necesaria	
Visitas oficina	
Competencia-Formación	
Confidencialidad	

Los **objetivos** se fijan a nivel de componentes y no de dimensiones, para que se refieran a aspectos concretos de la prestación del servicio y no a conceptos más abstractos.

De este modo, para el segundo semestre de 2015, los objetivos, tanto en pensiones como en subsidios, son:

OBJETIVOS	PENSIONES	SUBSIDIOS
Tiempo de Espera	8,60	8,61
Tiempo de Atención	9,12	9,06
Trato Personalizado	9,27	9,22
Competencia-Formación	9,12	9,08

Por último, el **índice de respuesta**, expresa la proporción entre cuestionarios analizados y prestaciones reconocidas. Se mantienen los mismos valores mínimos del 12% para el segmento de pensiones y del 6% para el segmento de subsidios, ya que estos valores aseguran un nivel de fiabilidad adecuado de las encuestas analizadas.

1.3. ACTIVIDAD INFORMATIVA PRESENCIAL Y TELEFÓNICA

Las estadísticas de la actividad informativa presencial permiten conocer y valorar cuantitativa y cualitativamente la información que se dispensa en los Centros de Atención e Información de la Seguridad Social (CAISS) y los recursos humanos y materiales utilizados para tal fin. Así, cada actuación informativa presencial (acto informativo) se contabiliza procediendo a su categorización en cuatro grandes apartados: motivo de la visita, naturaleza de la prestación, régimen de Seguridad Social y solicitante (interesado o representante).

El Servicio de Información Telefónica (L-901), se presta en todo el territorio nacional a través del Centro de Atención Telefónica y Telemática (CATT).

No obstante lo anterior, el CATT comparte la atención de llamadas procedentes de determinadas provincias con las Unidades Provinciales de L-901 ubicadas en las Direcciones Provinciales del Instituto.

Este es el caso de las llamadas de L-901 procedentes de: Illes Balears, Barcelona, Castellón, A Coruña, Girona, Ourense, Pontevedra, Valencia y Bizkaia.

El resto de provincias son atendidas en su totalidad por el CATT.

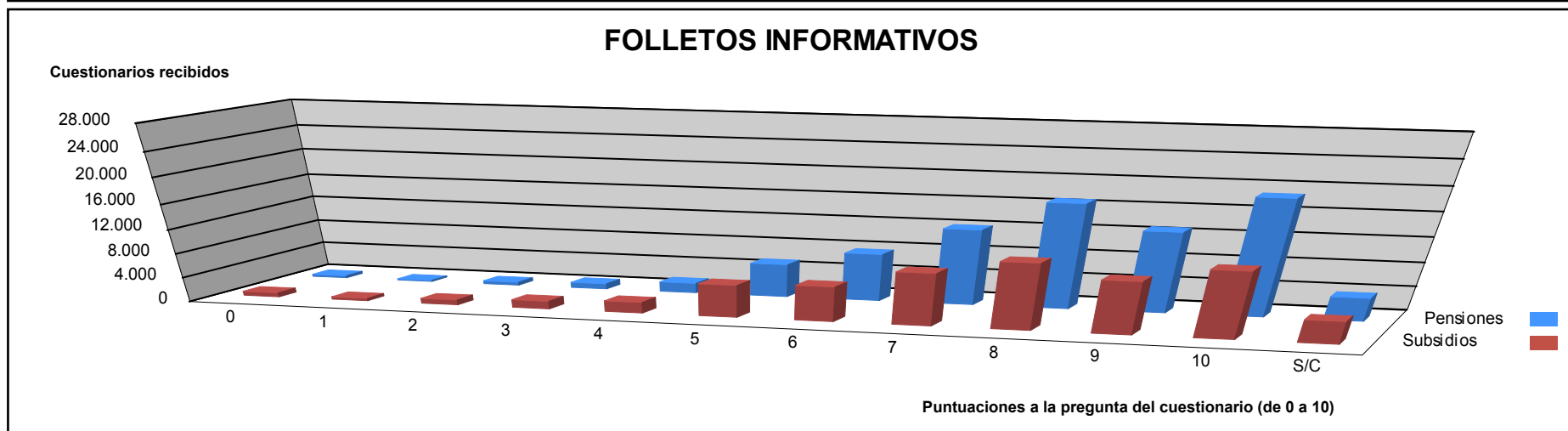
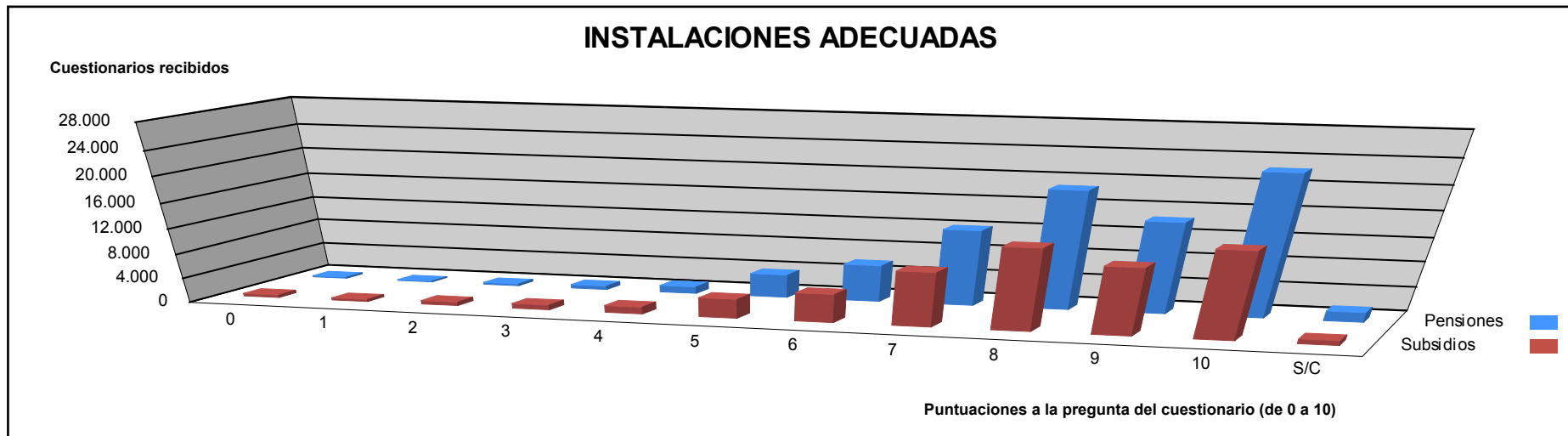
ENCUESTA PERMANENTE DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Secretaría General
Área de Organización y Calidad

NUEVOS PERCEPTORES DE PRESTACIONES (Vía presencial) ELEMENTOS MATERIALES. Pensiones y Subsidios

Total de Cuestionarios Recibidos:	140.712
Pensiones:	82.328
Subsidios:	58.384

ENERO A DICIEMBRE DE 2015



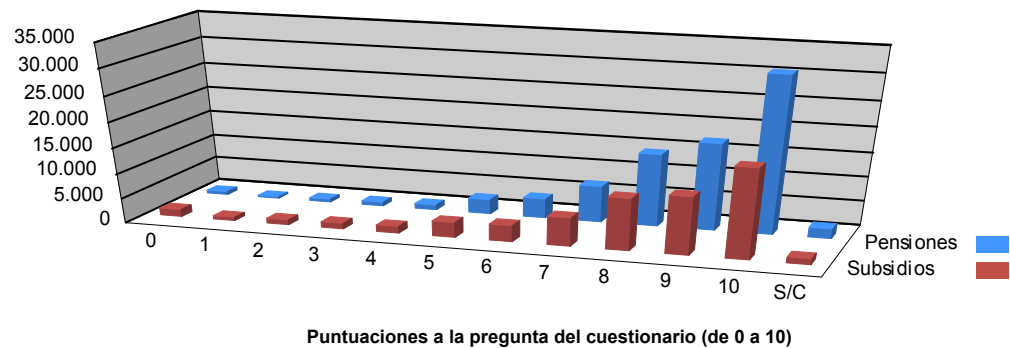
NUEVOS PERCEPTORES DE PRESTACIONES (Vía presencial) CAPACIDAD DE RESPUESTA. Pensiones y Subsidios

ENERO A DICIEMBRE DE 2015

Total de Cuestionarios Recibidos:	140.712
Pensiones:	82.328
Subsidios:	58.384

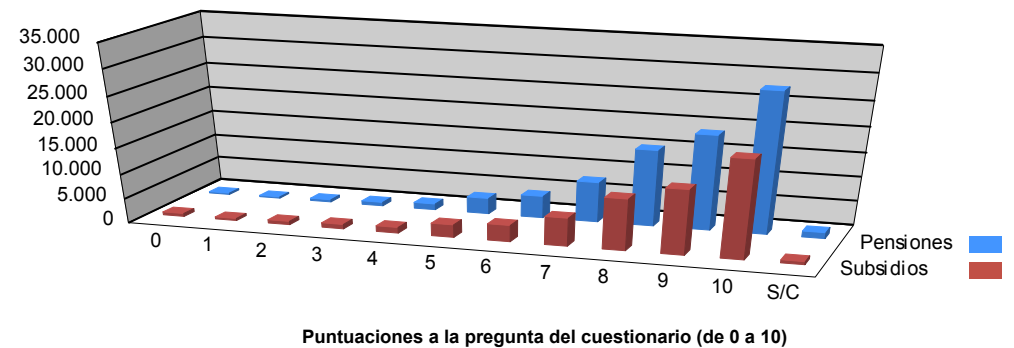
CITA PREVIA

Cuestionarios recibidos



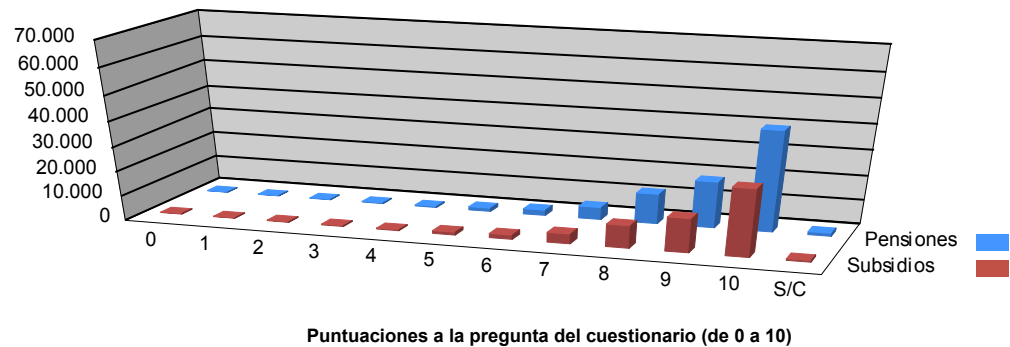
TIEMPO DE ESPERA

Cuestionarios recibidos



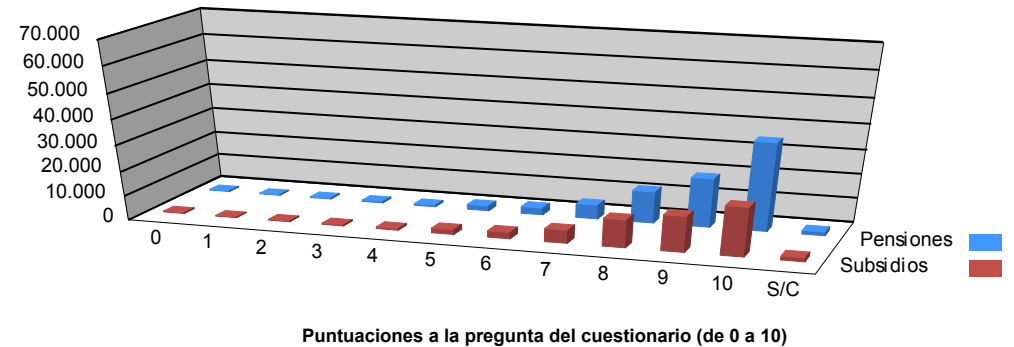
TIEMPO DE ATENCIÓN

Cuestionarios recibidos



RESOLUCIÓN RÁPIDA

Cuestionarios recibidos



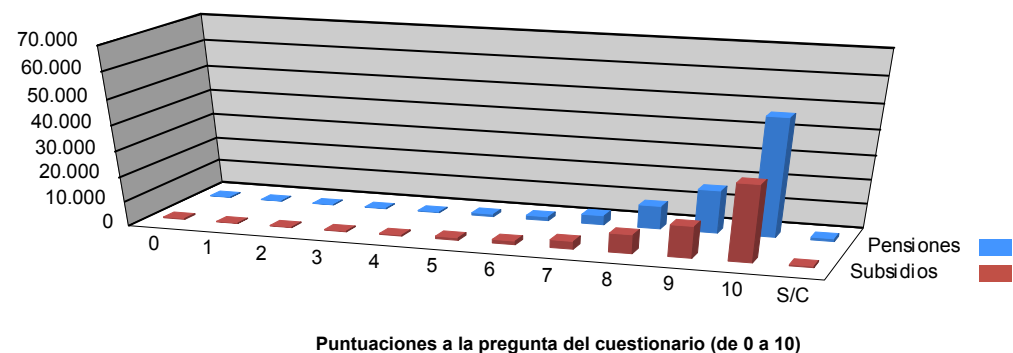
NUEVOS PERCEPTORES DE PRESTACIONES (Vía presencial) ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA. Pensiones y Subsidios

ENERO A DICIEMBRE DE 2015

Total de Cuestionarios Recibidos:	140.712
Pensiones:	82.328
Subsidios:	58.384

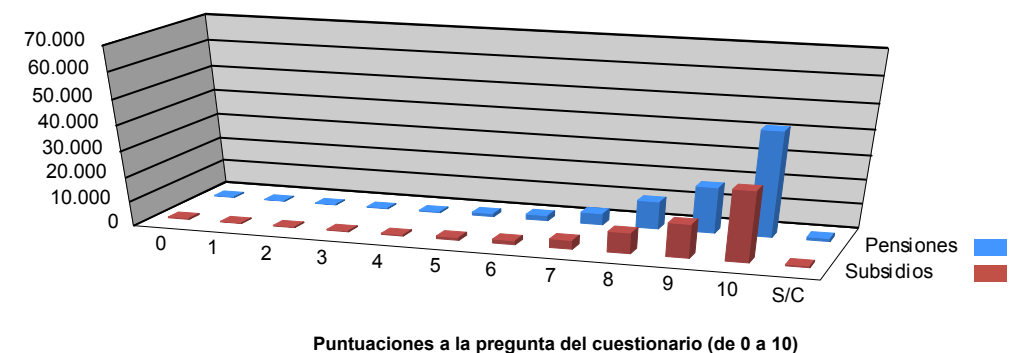
TRATO PERSONALIZADO

Cuestionarios recibidos



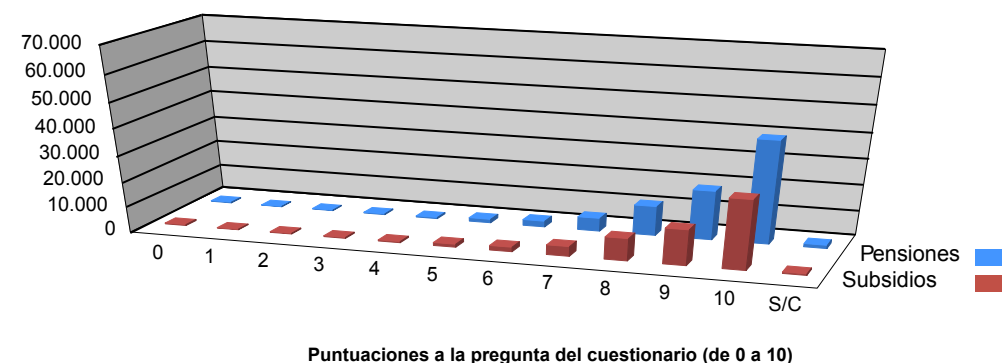
COMPRENSIÓN DE NECESIDADES

Cuestionarios recibidos



EXPLICACIONES SENCILLAS

Cuestionarios recibidos



NUEVOS PERCEPTORES DE PRESTACIONES (Vía presencial)

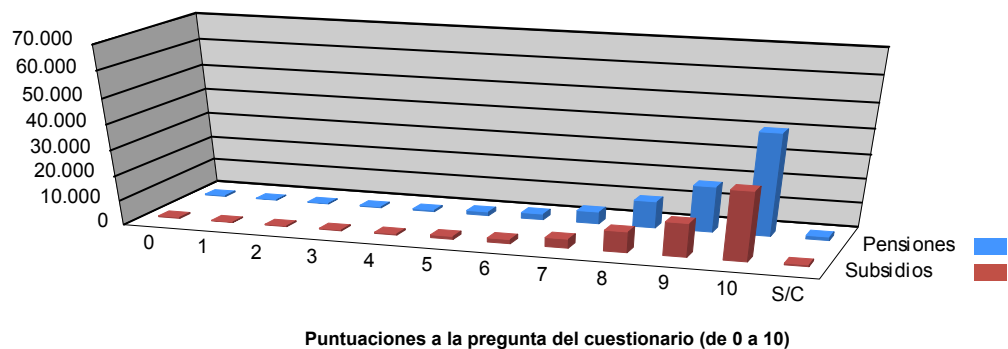
FIABILIDAD. Pensiones y Subsidios

Total de Cuestionarios Recibidos:	140.712
Pensiones:	82.328
Subsidios:	58.384

ENERO A DICIEMBRE DE 2015

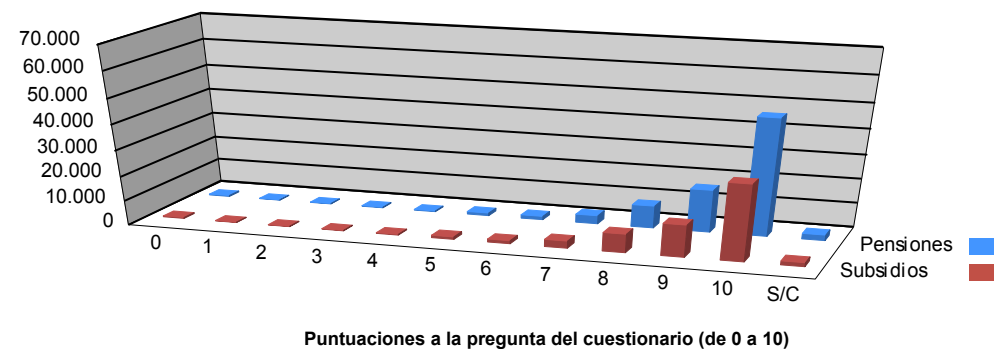
INFORMACIÓN COMPLETA

Cuestionarios recibidos



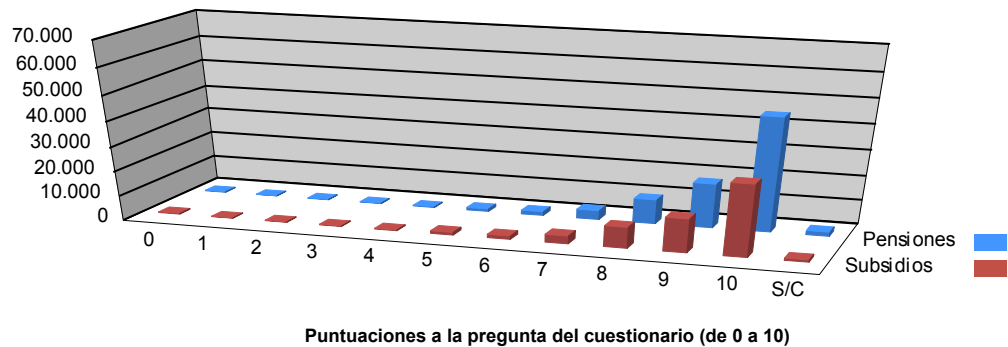
TRÁMITE SIN ERRORES

Cuestionarios recibidos



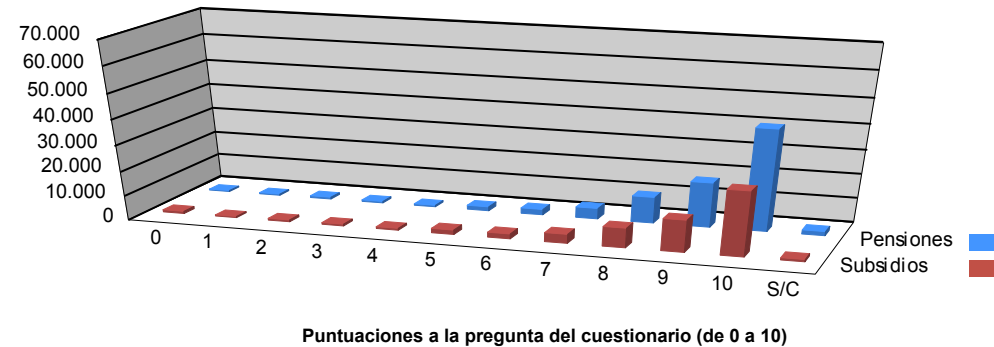
DOCUMENTACIÓN NECESARIA

Cuestionarios recibidos



Nº VISITAS OFICINA

Cuestionarios recibidos



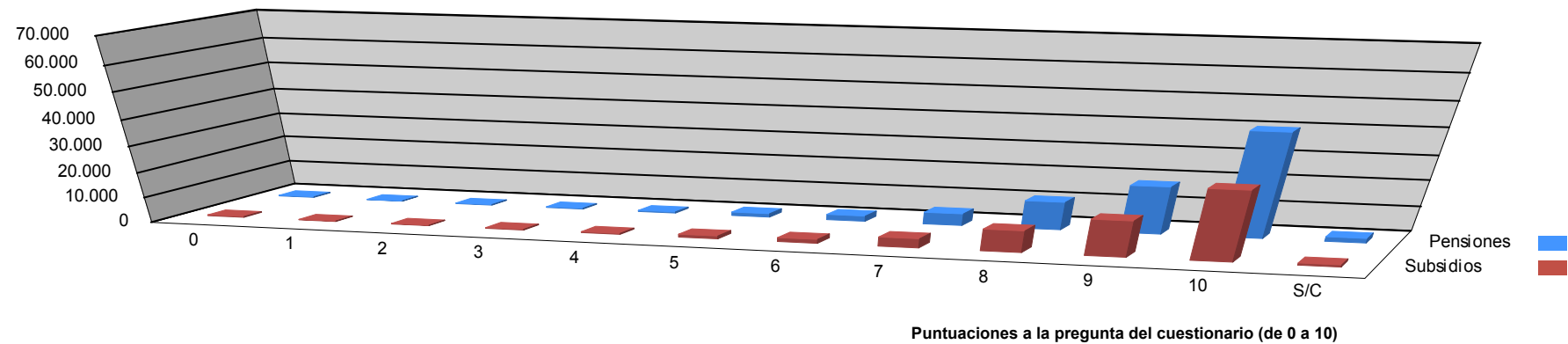
NUEVOS PERCEPTORES DE PRESTACIONES (Vía presencial) SEGURIDAD. Pensiones y Subsidios

Total de Cuestionarios Recibidos:	140.712
Pensiones:	82.328
Subsidios:	58.384

ENERO A DICIEMBRE DE 2015

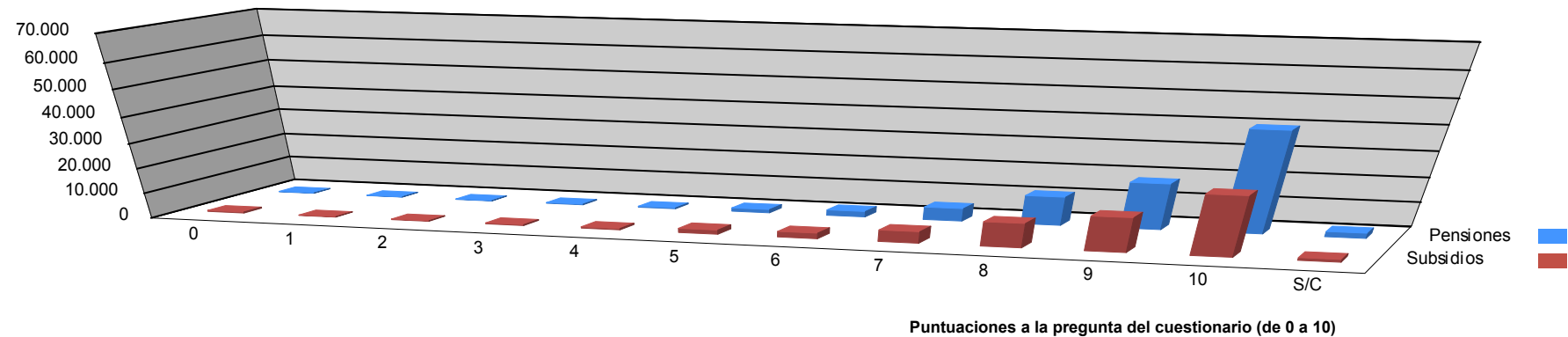
COMPETENCIA-FORMACIÓN

Cuestionarios recibidos



CONFIDENCIALIDAD

Cuestionarios recibidos



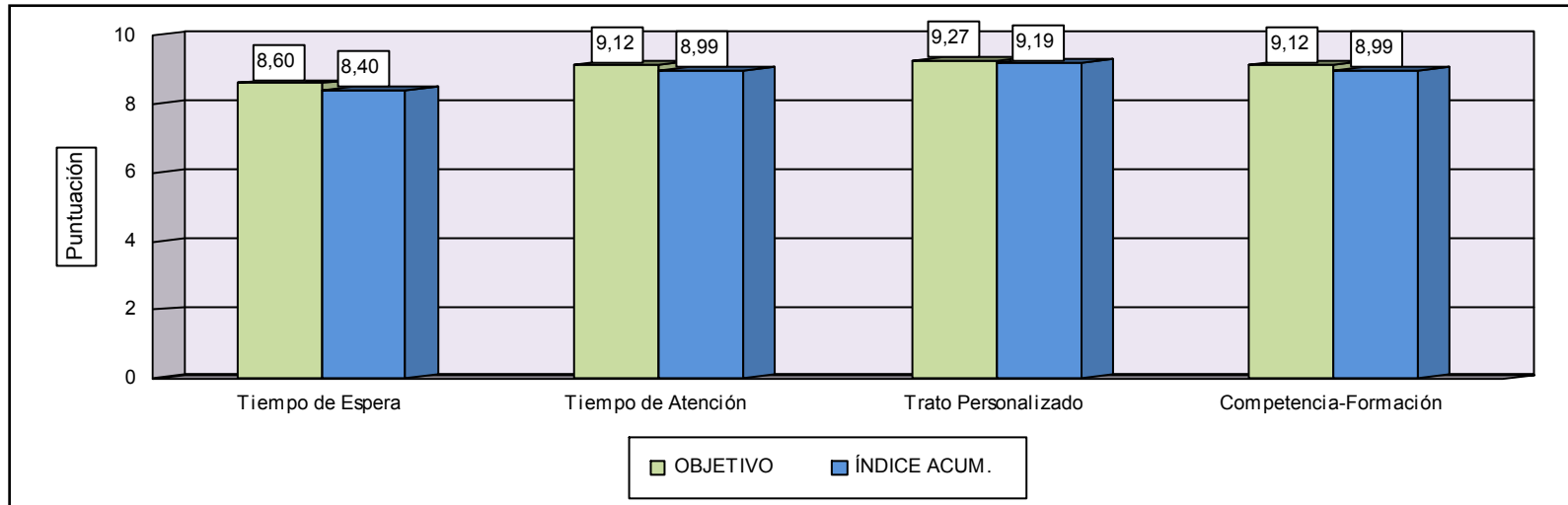
SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS E INDICADORES DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Secretaría General
Área de Organización y Calidad

OBJETIVOS de la Calidad de los Servicios (Vía presencial)

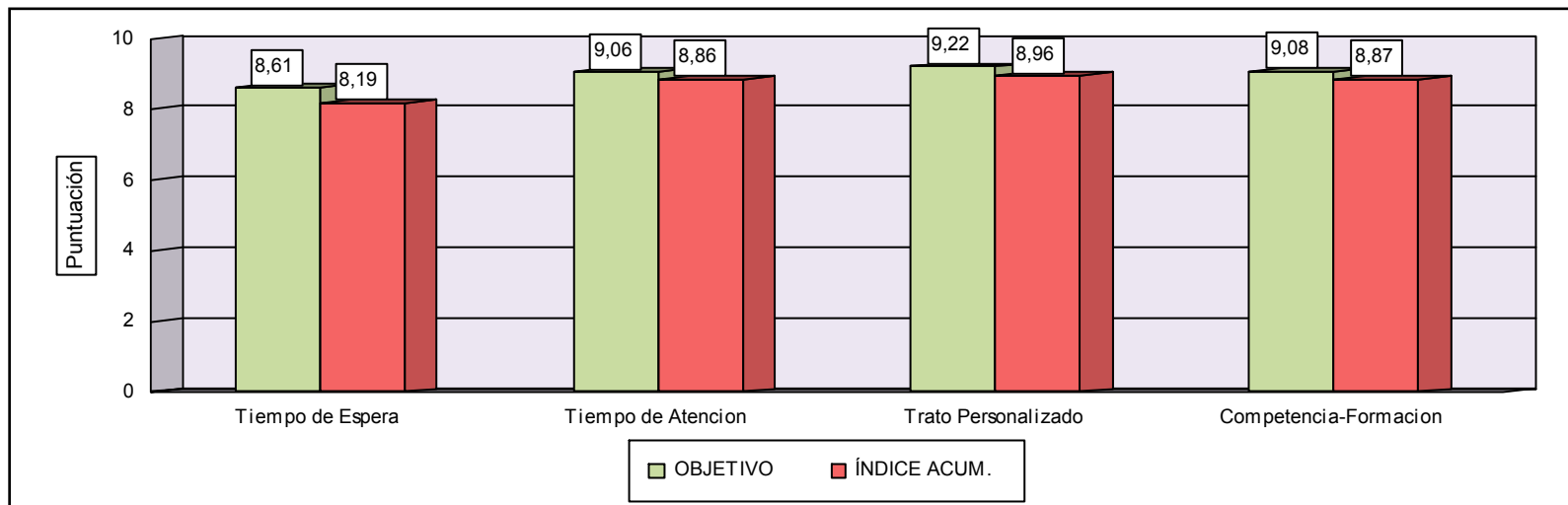
PENSIONES

Diciembre 2015



SUBSIDIOS

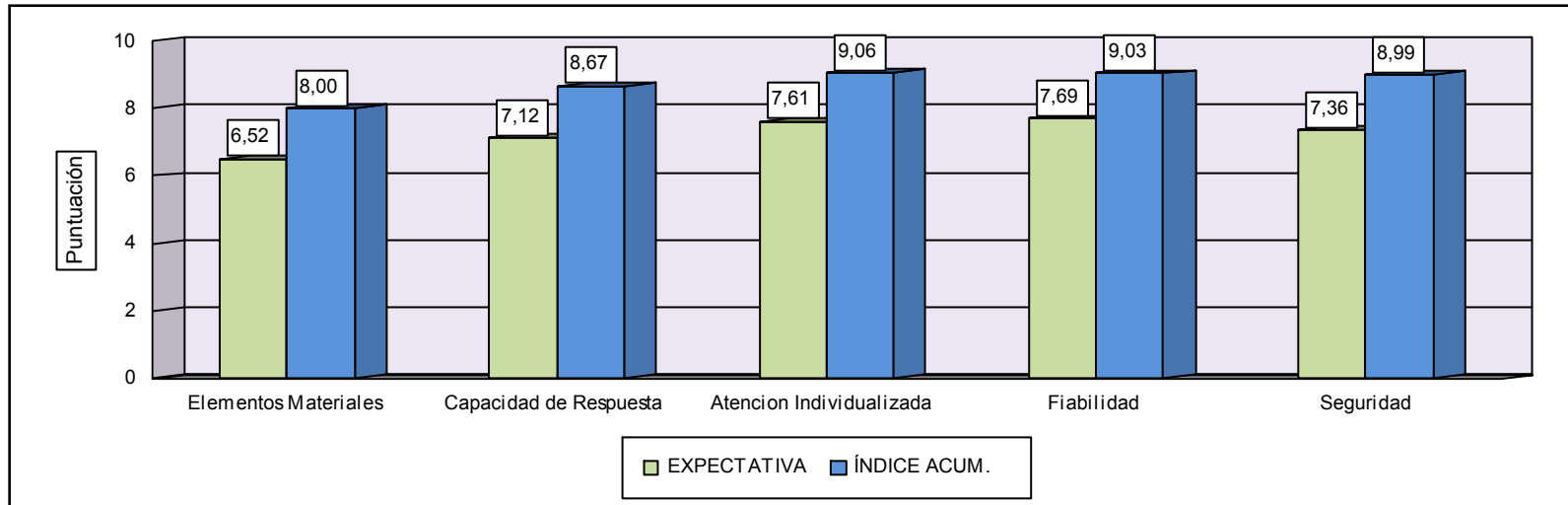
Diciembre 2015



DIMENSIONES de la Calidad de los Servicios (Vía presencial)

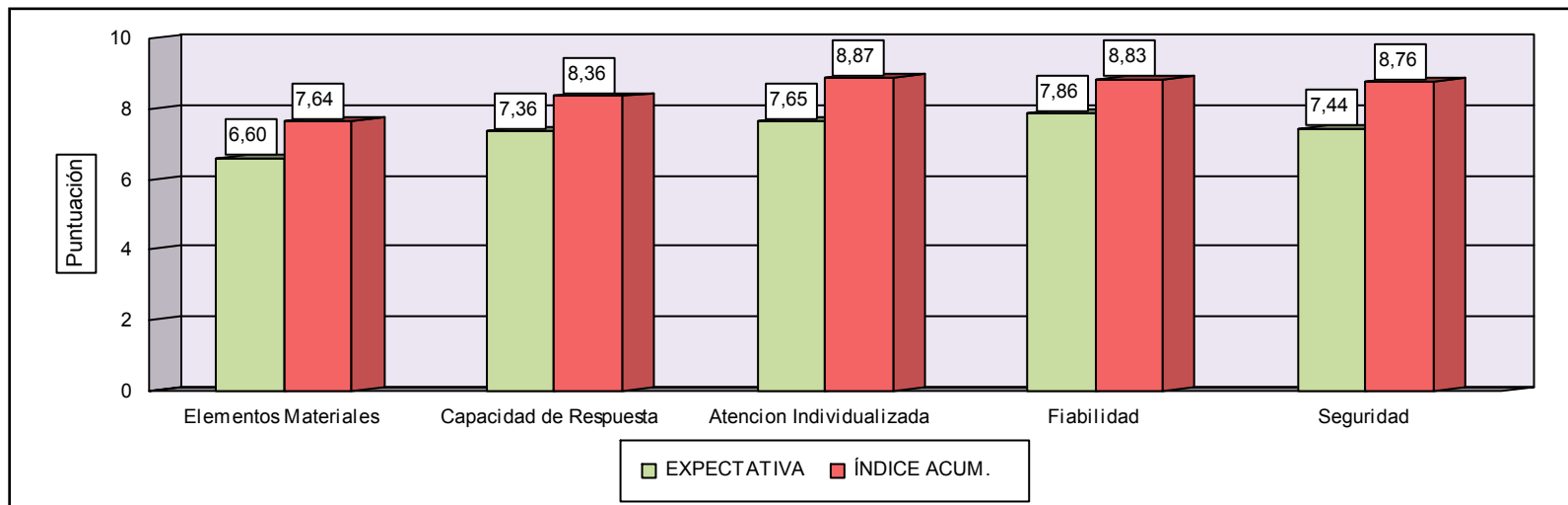
PENSIONES

Diciembre 2015



SUBSIDIOS

Diciembre 2015



RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA EL SEGMENTO DE NUEVOS PERCEPTORES. (VIA PRESENCIAL)

Pensiones

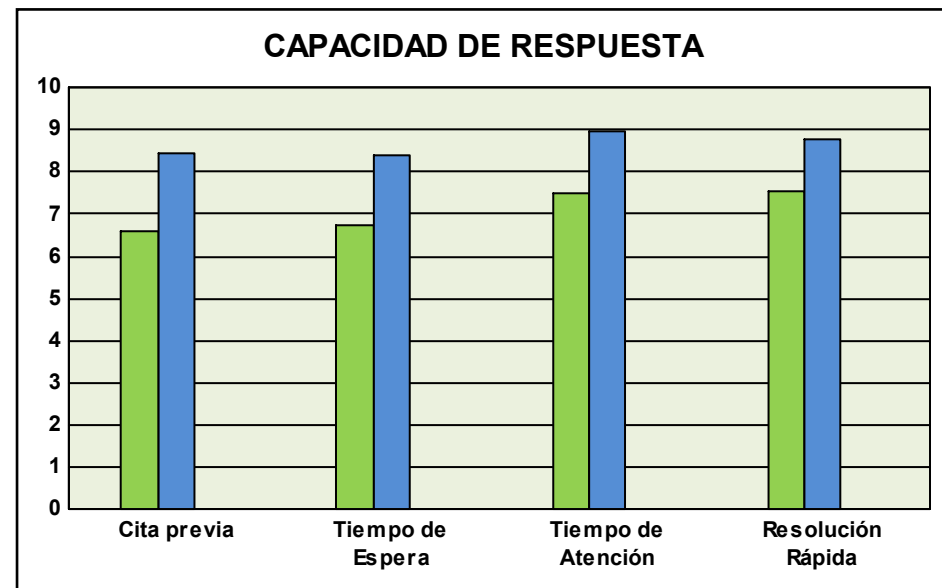
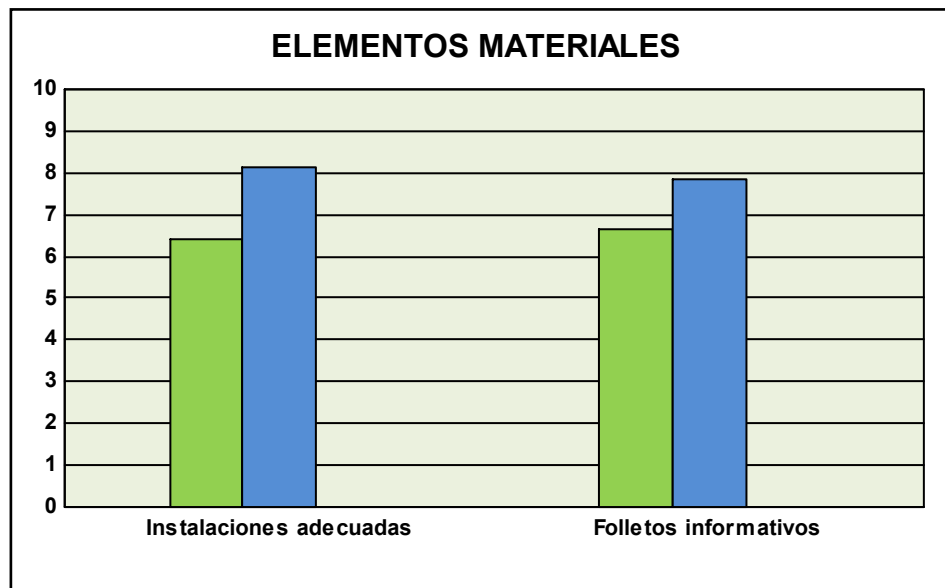
ENERO A DICIEMBRE 2015

ELEMENTOS MATERIALES

COMPONENTES	EXPECTATIVA	RESULTADOS	% DESVIACIÓN
Instalaciones adecuadas	6,40	8,15	27,40
Folletos informativos	6,63	7,85	18,41

CAPACIDAD DE RESPUESTA

COMPONENTES	EXPECTATIVA	RESULTADOS	% DESVIACIÓN
Cita previa	6,59	8,46	28,37
Tiempo de Espera	6,72	8,40	25,05
Tiempo de Atención	7,51	8,99	19,69
Resolución Rápida	7,54	8,76	16,23



EXPECTATIVAS

RESULTADOS

RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA EL SEGMENTO DE NUEVOS PERCEPTORES. (VIA PRESENCIAL)

Pensiones

ENERO A DICIEMBRE 2015

ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA

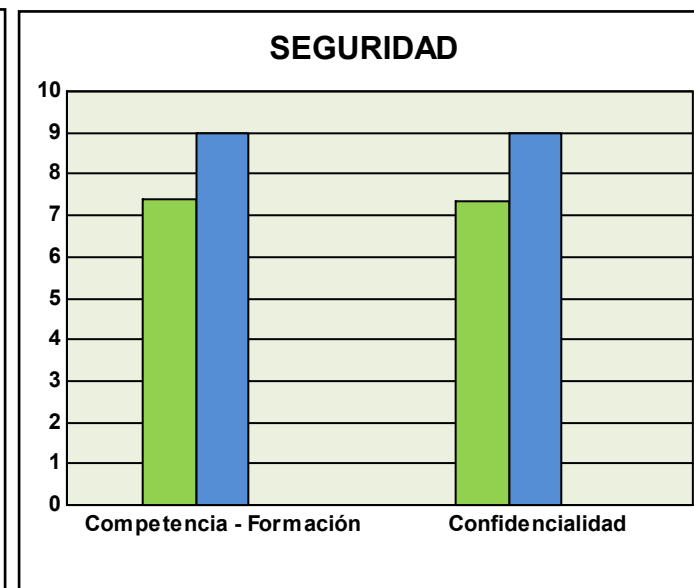
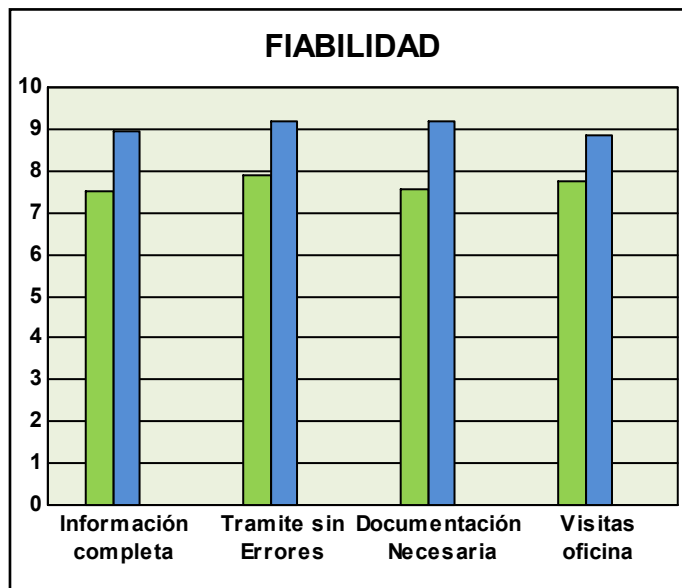
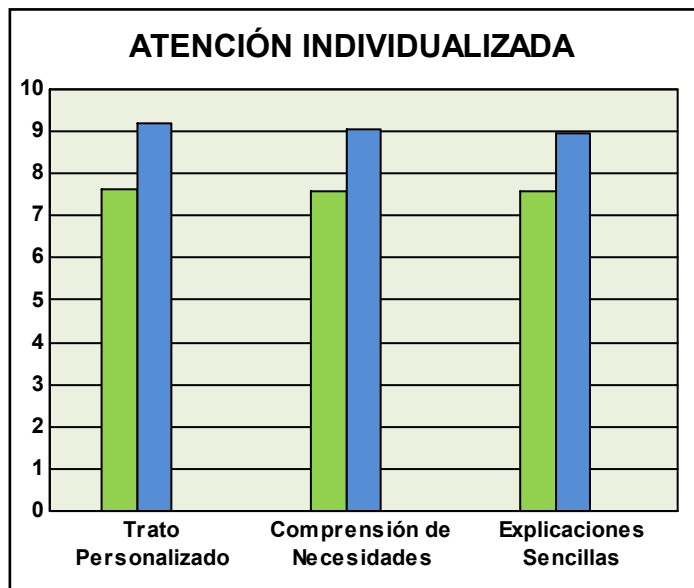
COMPONENTES	EXPECTATIVA	RESULTADOS	% DESVIACIÓN
Trato Personalizado	7,65	9,19	20,09
Comprensión de Necesidades	7,59	9,03	19,00
Explicaciones Sencillas	7,58	8,95	18,08

FIABILIDAD

COMPONENTES	EXPECTATIVA	RESULTADOS	% DESVIACIÓN
Información completa	7,53	8,94	18,68
Tramite sin Errores	7,88	9,17	16,33
Documentación Necesaria	7,56	9,17	21,23
Visitas oficina	7,77	8,85	13,95

SEGURIDAD

COMPONENTES	EXPECTATIVA	RESULTADOS	% DESVIACIÓN
Competencia - Formación	7,37	8,99	21,95
Confidencialidad	7,35	8,99	22,27



EXPECTATIVAS

RESULTADOS

RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA EL SEGMENTO DE NUEVOS PERCEPTORES. (VIA PRESENCIAL)

Subsidios

ENERO A DICIEMBRE 2015

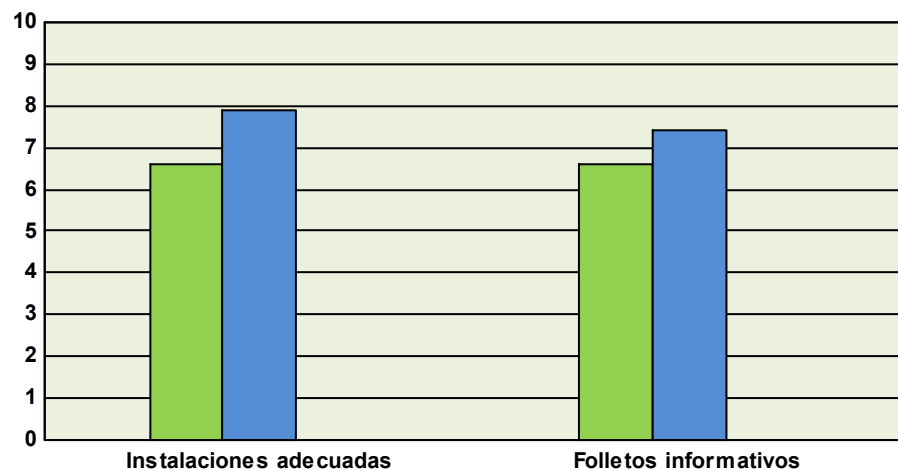
ELEMENTOS MATERIALES

COMPONENTES	EXPECTATIVA	RESULTADOS	% DESVIACIÓN
Instalaciones adecuadas	6,59	7,88	19,65
Folletos informativos	6,61	7,40	12,01

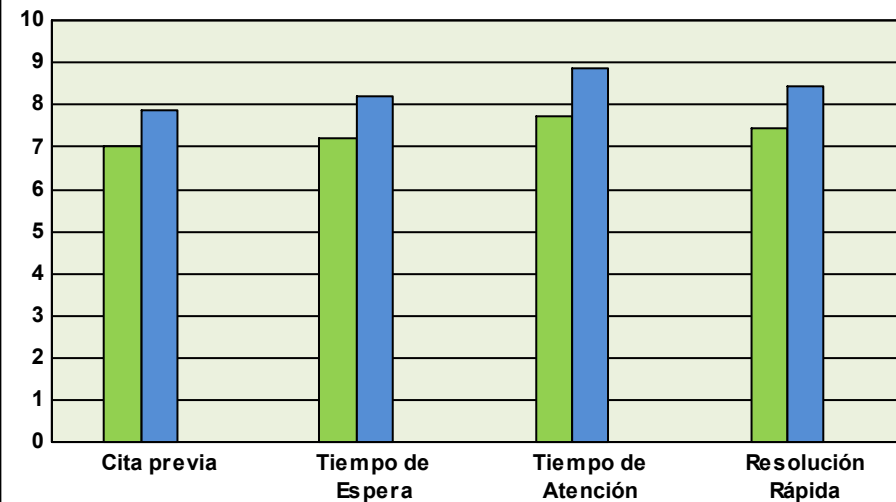
CAPACIDAD DE RESPUESTA

COMPONENTES	EXPECTATIVA	RESULTADOS	% DESVIACIÓN
Cita previa	7,03	7,87	11,91
Tiempo de Espera	7,20	8,19	13,69
Tiempo de Atención	7,73	8,86	14,57
Resolución Rápida	7,46	8,46	13,40

ELEMENTOS MATERIALES



CAPACIDAD DE RESPUESTA



EXPECTATIVAS

RESULTADOS

RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA EL SEGMENTO DE NUEVOS PERCEPTORES. (VIA PRESENCIAL)

Subsidios

ENERO A DICIEMBRE 2015

ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA

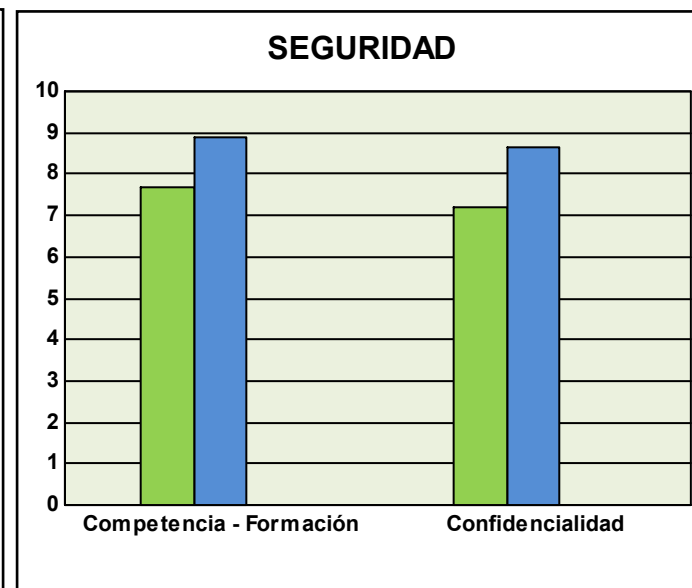
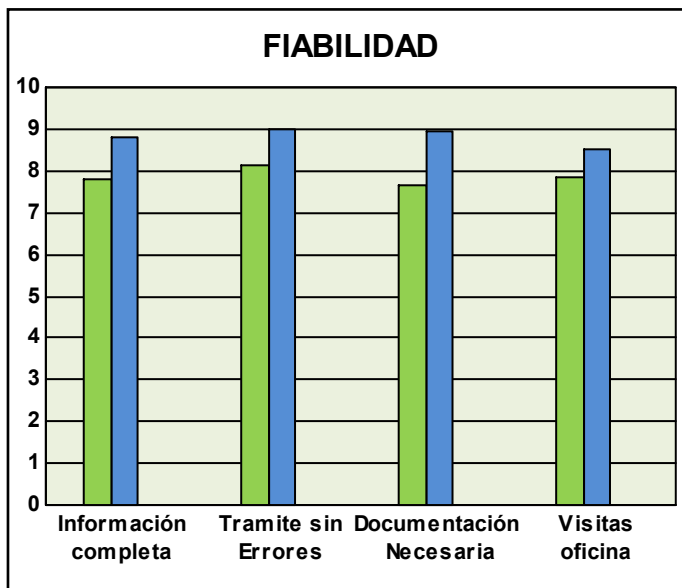
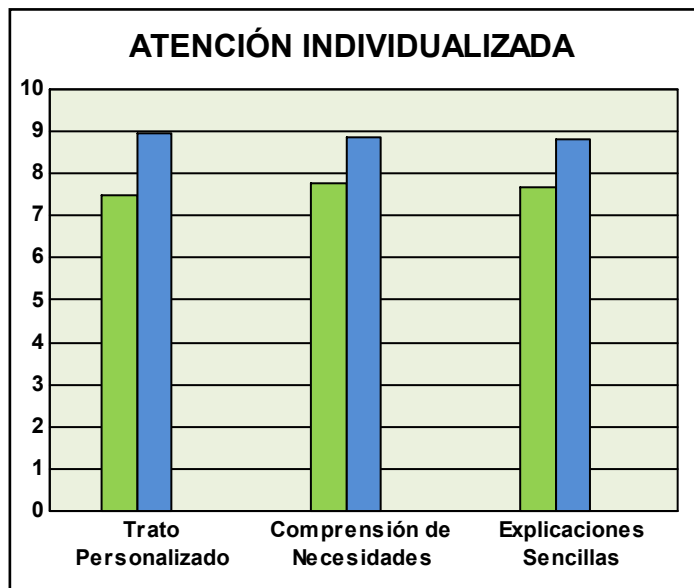
COMPONENTES	EXPECTATIVA	RESULTADOS	% DESVIACIÓN
Trato Personalizado	7,51	8,96	19,28
Comprensión de Necesidades	7,76	8,86	14,12
Explicaciones Sencillas	7,69	8,81	14,53

FIABILIDAD

COMPONENTES	EXPECTATIVA	RESULTADOS	% DESVIACIÓN
Información completa	7,81	8,81	12,86
Tramite sin Errores	8,12	9,02	11,06
Documentación Necesaria	7,66	8,95	16,87
Visitas oficina	7,84	8,52	8,73

SEGURIDAD

COMPONENTES	EXPECTATIVA	RESULTADOS	% DESVIACIÓN
Competencia - Formación	7,69	8,87	15,39
Confidencialidad	7,18	8,64	20,39



EXPECTATIVAS

RESULTADOS

ACTIVIDAD INFORMATIVA PRESENCIAL Y TELEFÓNICA

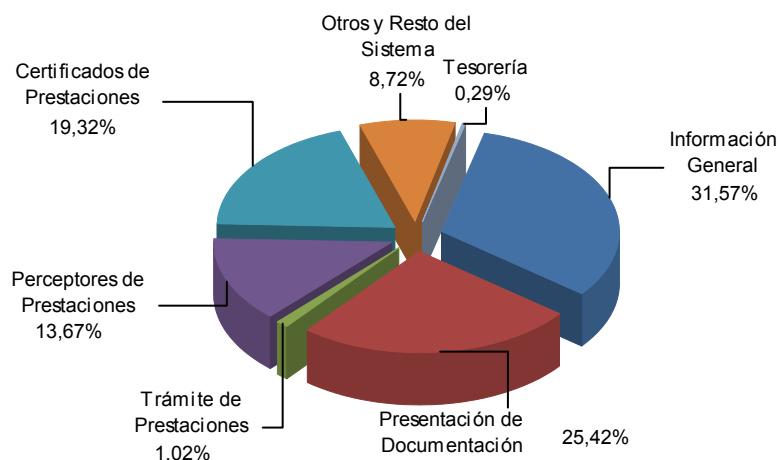
Secretaría General
Área de Organización y Calidad

CUANTIFICACIÓN GLOBAL DE LOS ACTOS INFORMATIVOS

BLOQUE	TIPOLOGÍA	ACUMULADO 2015	DICIEMBRE DE 2015
MOTIVO	Información General	3.727.602	209.415
	Presentación de Documentación	3.001.366	203.685
	Trámite de Prestaciones	120.068	11.049
	Perceptores de Prestaciones	1.614.126	88.995
	Certificados de Prestaciones	2.280.838	123.149
	Otros y Resto del Sistema	1.030.140	33.768
	Tesorería	34.462	16.116
	Total	11.808.602	686.177
PRESTACIÓN	Jubilación	3.298.801	214.166
	Incapacidad Permanente	823.902	51.973
	Muerte y Supervivencia	779.195	42.415
	Subsidios	2.098.702	138.606
	Prest. Fam., S. Escolar y S. Tóxico	1.167.925	66.446
	Asistencia Sanitaria	2.575.475	122.687
	Total	10.744.000	636.293

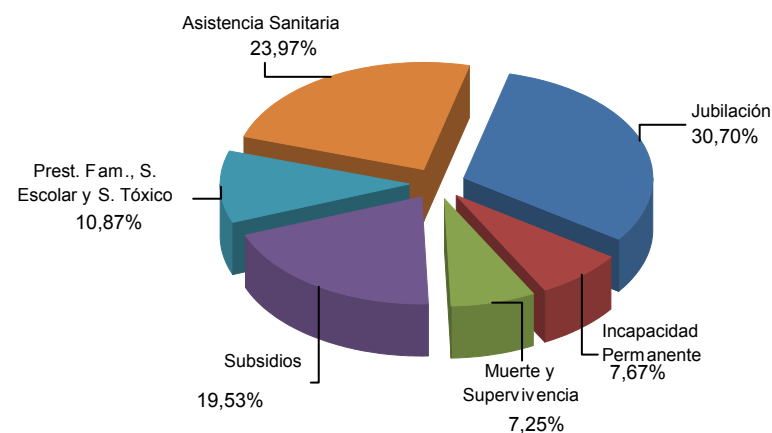
ACTOS INFORMATIVOS SEGÚN MOTIVO

ACUMULADO 2015



ACTOS INFORMATIVOS SEGÚN PRESTACIÓN

ACUMULADO 2015

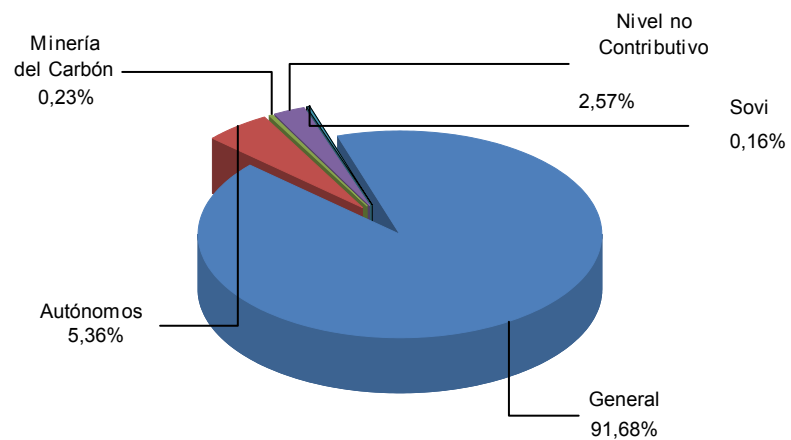


CUANTIFICACIÓN GLOBAL DE LOS ACTOS INFORMATIVOS

BLOQUE	TIPOLOGÍA	ACUMULADO 2015	DICIEMBRE DE 2015
RÉGIMEN	General	9.850.109	586.777
	Autónomos	575.505	32.415
	Minería del Carbón	24.190	1.389
	Nivel no Contributivo	276.595	14.949
	Sovi	17.601	763
	Total	10.744.000	636.293
SOLICITANTE	Interesado	11.131.720	649.325
	Representante	676.882	36.852
	Total	11.808.602	686.177

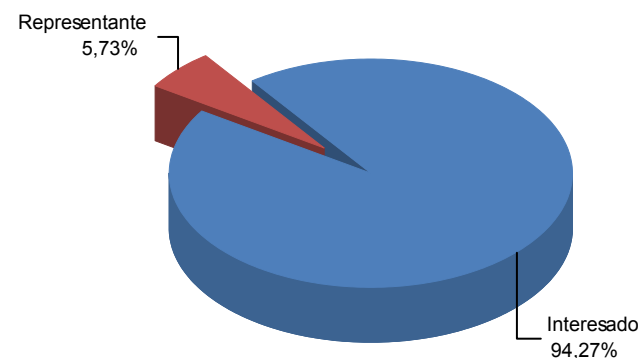
ACTOS INFORMATIVOS SEGÚN RÉGIMEN

ACUMULADO 2015



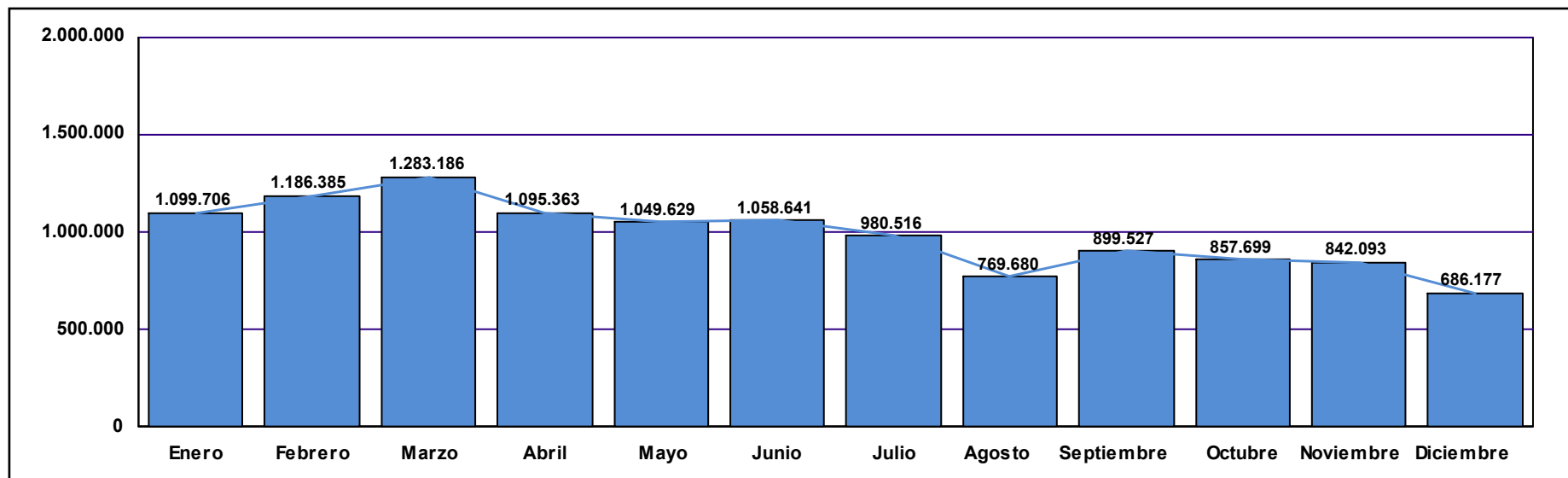
ACTOS INFORMATIVOS SEGÚN SOLICITANTE

ACUMULADO 2015

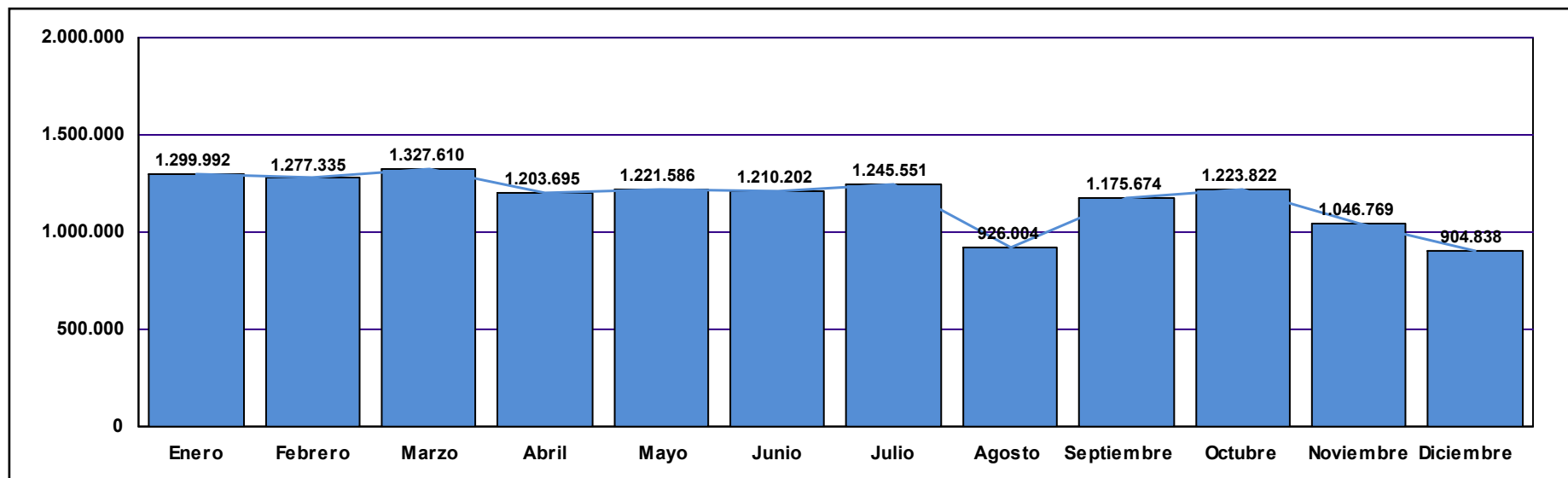


EVOLUCIÓN DE LOS ACTOS INFORMATIVOS

AÑO 2015



AÑO 2014



TOTAL LLAMADAS TELEFÓNICAS ATENDIDAS POR UNIDADES DE L-901

DICIEMBRE 2015

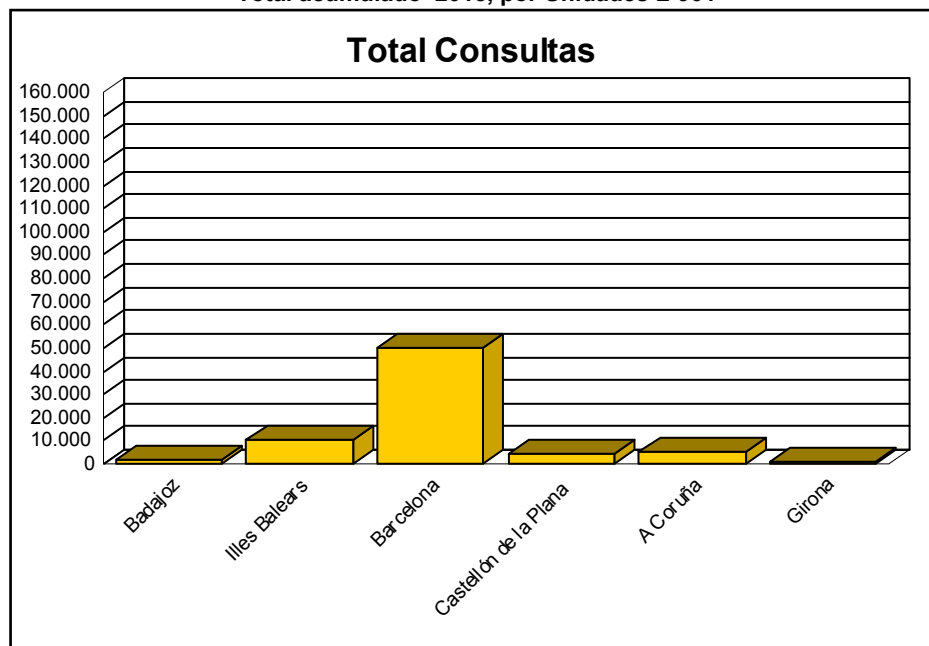
DIRECCIONES PROVINCIALES	Mensual	Acumulado
	Total Consultas	Total Consultas
Badajoz		2.017
Illes Balears	649	10.651
Barcelona	2.850	50.095
Castellón de la Plana	271	4.003
A Coruña	189	5.541
Girona	41	1.008

DIRECCIONES PROVINCIALES	Mensual	Acumulado
	Total Consultas	Total Consultas
Ourense	300	5.383
Pontevedra	764	14.518
Valencia	811	10.510
Bizkaia	90	898

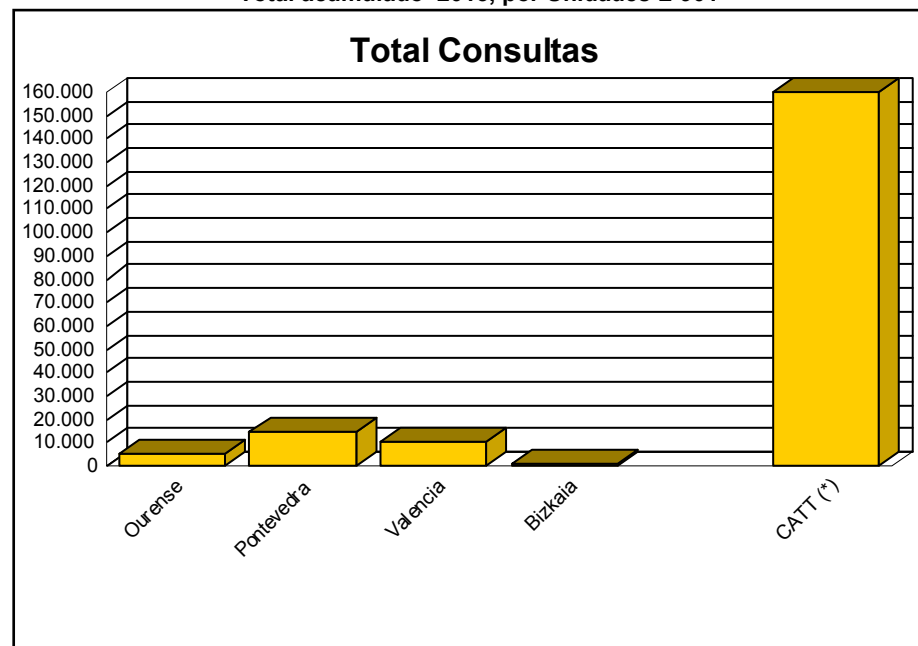
(*) El CATT está asumiendo progresivamente llamadas de las unidades provinciales (v. detalle en pág. 11)

CATT (*)	59.603	1.012.904
Total Centros	65.568	1.117.528

Total acumulado 2015, por Unidades L-901

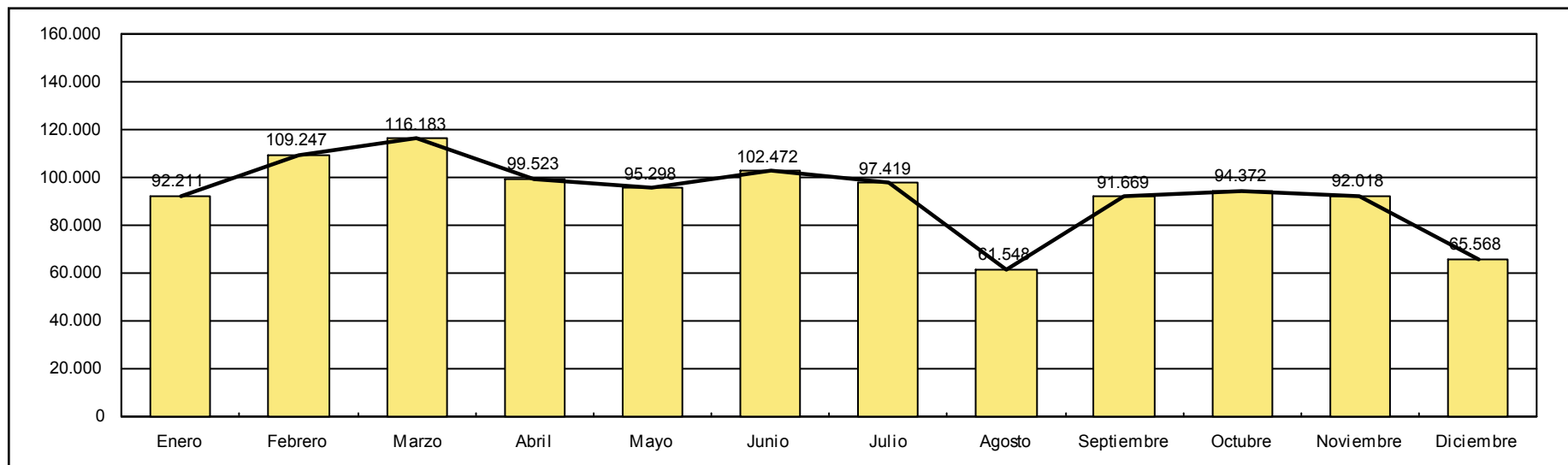


Total acumulado 2015, por Unidades L-901

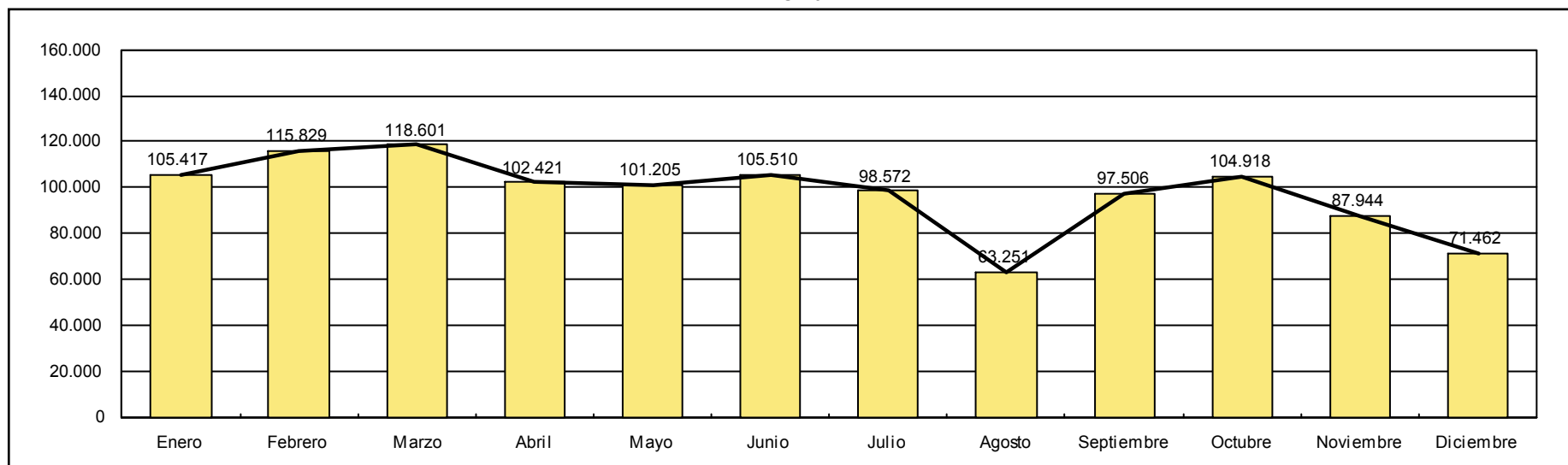


EVOLUCIÓN DEL TOTAL DE LLAMADAS TELEFÓNICAS ATENDIDAS L-901

AÑO 2015



AÑO 2014



ANEXOS: DATOS POR PROVINCIAS

Secretaría General
Área de Organización y Calidad

DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL DEL VOLUMEN DE CUESTIONARIOS ANALIZADOS

DIRECCIÓN PROVINCIAL	DICIEMBRE 2015			ACUMULADO 2015		
	Total Pensiones	Total Subsidios	Total TESOL	Total Pensiones	Total Subsidios	Total TESOL
01 Araba/Álava	63	58	2	951	1.133	6
02 Albacete	34	42	2	537	592	4
03 Alicante	218	167		2.918	2.249	45
04 Almería	75	97	7	1.275	1.263	50
05 Ávila	26	14		446	199	6
06 Badajoz	69	55	1	1.021	782	13
07 Illes Balears	92	39	6	1.271	546	66
08 Barcelona	661	778	19	8.814	9.283	200
09 Burgos	72	32		1.089	491	4
10 Cáceres	59	20		682	461	4
11 Cádiz	70	43		1.172	634	
12 Castellón de la Plana	68	40	4	1.160	696	37
13 Ciudad Real	43	49	1	734	519	8
14 Córdoba	40	23		1.105	708	
15 A Coruña	156	73	1	1.658	796	12
16 Cuenca	27	25		410	174	
17 Girona	85	67	3	1.224	979	43
18 Granada	128	167	1	1.723	2.181	20
19 Guadalajara	22	8		377	269	1
20 Gipuzkoa	122	76		1.803	978	19
21 Huelva	66	38		926	520	
22 Huesca	31	21		536	230	11
23 Jaén	72	46		1.063	740	8
24 León	98	49	1	1.401	722	7
25 Lleida	54	37	2	820	431	39
26 La Rioja	57	36		748	416	4
27 Lugo	66	29		739	339	1
28 Madrid	801	499	29	11.750	6.739	323
29 Málaga	157	160	9	2.584	1.962	114
30 Murcia	152	153		1.640	1.844	3
31 Navarra	110	72		1.939	932	
32 Ourense	27	28		397	339	
33 Asturias	148	45		2.501	806	6
34 Palencia	27	19		506	239	10
35 Las Palmas	131	122	1	1.395	743	4
36 Pontevedra	111	106		1.330	964	25
37 Salamanca	69	38	1	863	381	11
38 Santa Cruz de Tenerife	118	65	8	1.575	977	79
39 Cantabria	99	89	2	1.151	912	35
40 Segovia	29	20		348	232	17
41 Sevilla	170	106		2.654	2.105	
42 Soria	17	8		296	111	3
43 Tarragona	104	66	6	1.331	863	43
44 Teruel	36	11		378	225	10
45 Toledo	54	39		971	538	21
46 Valencia	329	253	7	5.251	4.286	87
47 Valladolid	111	65	4	1.189	841	46
48 Bizkaia	194	131		2.955	2.371	1
49 Zamora	16	8		401	155	3
50 Zaragoza	168	79	6	2.125	1.110	42
51 Ceuta	20	37		99	231	
52 Melilla	7	2		96	147	
Total Nacional	5.779	4.350	123	82.328	58.384	1.491

ÍNDICE DE RESPUESTA

-PENSIONES-

DICIEMBRE 2015

DIRECCIÓN PROVINCIAL	Indicador	Mensual	Variación	Acumulado	Desviación
01 Araba/Álava	12,00	24,44	12,44	20,74	72,84
02 Albacete	12,00	21,18	9,18	14,65	22,08
03 Alicante	12,00	33,33	21,33	20,30	69,16
04 Almería	12,00	35,04	23,04	24,91	107,62
05 Ávila	12,00	29,21	17,21	23,25	93,76
06 Badajoz	12,00	21,94	9,94	14,33	19,39
07 Illes Balears	12,00	23,90	11,90	13,25	10,42
08 Barcelona	12,00	24,16	12,16	13,89	15,78
09 Burgos	12,00	29,15	17,15	21,82	81,85
10 Cáceres	12,00	28,37	16,37	14,97	24,71
11 Cádiz	12,00	12,46	0,46	9,81	-18,26
12 Castellón de la Plana	12,00	27,27	15,27	19,94	66,17
13 Ciudad Real	12,00	21,05	9,05	14,67	22,25
14 Córdoba	12,00	11,05	-0,95	14,07	17,26
15 A Coruña	12,00	26,08	14,08	13,86	15,49
16 Cuenca	12,00	28,42	16,42	17,18	43,20
17 Girona	12,00	24,86	12,86	15,68	30,67
18 Granada	12,00	34,96	22,96	21,28	77,32
19 Guadalajara	12,00	25,58	13,58	16,24	35,30
20 Gipuzkoa	12,00	24,70	12,70	18,12	50,99
21 Huelva	12,00	32,51	20,51	20,01	66,77
22 Huesca	12,00	25,00	13,00	19,17	59,72
23 Jaén	12,00	30,13	18,13	16,56	38,03
24 León	12,00	32,67	20,67	22,61	88,43
25 Lleida	12,00	26,54	14,54	16,47	37,23
26 La Rioja	12,00	37,75	25,75	21,24	77,02
27 Lugo	12,00	27,50	15,50	15,61	30,04
28 Madrid	12,00	28,41	16,41	18,55	54,59
29 Málaga	12,00	32,17	20,17	21,36	78,01
30 Murcia	12,00	28,84	16,84	14,13	17,73
31 Navarra	12,00	31,43	19,43	26,83	123,58
32 Ourense	12,00	18,62	6,62	12,11	0,93
33 Asturias	12,00	25,17	13,17	17,55	46,23
34 Palencia	12,00	29,67	17,67	22,51	87,61
35 Las Palmas	12,00	32,12	20,12	14,76	23,02
36 Pontevedra	12,00	23,97	11,97	13,71	14,23
37 Salamanca	12,00	38,89	26,89	23,41	95,05
38 Santa Cruz de Tenerife	12,00	33,25	21,25	19,49	62,39
39 Cantabria	12,00	26,68	14,68	16,73	39,44
40 Segovia	12,00	36,25	24,25	20,99	74,91
41 Sevilla	12,00	26,07	14,07	13,92	15,99
42 Soria	12,00	27,87	15,87	24,57	104,74
43 Tarragona	12,00	27,85	15,85	16,01	33,45
44 Teruel	12,00	44,44	32,44	22,45	87,11
45 Toledo	12,00	18,56	6,56	15,77	31,44
46 Valencia	12,00	27,25	15,25	20,40	69,99
47 Valladolid	12,00	43,73	31,73	19,42	61,82
48 Bizkaia	12,00	28,28	16,28	18,94	57,81
49 Zamora	12,00	16,49	4,49	20,75	72,92
50 Zaragoza	12,00	32,28	20,28	18,52	54,37
51 Ceuta	12,00	111,11	99,11	20,29	69,06
52 Melilla	12,00	23,33	11,33	22,59	88,24
Total Nacional	12,00	27,25	15,25	17,24	43,70

ÍNDICE DE RESPUESTA

-SUBSIDIOS-

DICIEMBRE 2015

DIRECCIÓN PROVINCIAL	Indicador	Mensual	Variación	Acumulado	Desviación
01 Araba/Álava	6,00	14,99	8,99	17,44	190,60
02 Albacete	6,00	8,62	2,62	8,74	45,70
03 Alicante	6,00	9,58	3,58	8,52	41,96
04 Almería	6,00	8,52	2,52	9,11	51,88
05 Ávila	6,00	9,21	3,21	9,14	52,28
06 Badajoz	6,00	7,98	1,98	6,79	13,24
07 Illes Balears	6,00	2,86	-3,14	3,33	-44,42
08 Barcelona	6,00	11,11	5,11	9,28	54,66
09 Burgos	6,00	8,14	2,14	8,70	45,03
10 Cáceres	6,00	5,29	-0,71	7,73	28,79
11 Cádiz	6,00	3,58	-2,42	3,37	-43,91
12 Castellón de la Plana	6,00	5,49	-0,51	7,96	32,71
13 Ciudad Real	6,00	9,32	3,32	6,30	4,94
14 Córdoba	6,00	2,01	-3,99	4,65	-22,44
15 A Coruña	6,00	5,84	-0,16	4,47	-25,57
16 Cuenca	6,00	11,16	5,16	6,00	0,00
17 Girona	6,00	6,84	0,84	7,43	23,75
18 Granada	6,00	15,83	9,83	13,43	123,81
19 Guadalajara	6,00	3,29	-2,71	6,87	14,56
20 Gipuzkoa	6,00	7,23	1,23	6,96	16,08
21 Huelva	6,00	4,76	-1,24	4,53	-24,51
22 Huesca	6,00	7,89	1,89	5,98	-0,36
23 Jaén	6,00	5,63	-0,37	6,25	4,18
24 León	6,00	10,77	4,77	10,99	83,24
25 Lleida	6,00	6,63	0,63	5,78	-3,60
26 La Rioja	6,00	10,59	4,59	8,18	36,30
27 Lugo	6,00	7,65	1,65	6,43	7,15
28 Madrid	6,00	6,45	0,45	5,95	-0,90
29 Málaga	6,00	8,16	2,16	7,48	24,73
30 Murcia	6,00	7,25	1,25	5,77	-3,89
31 Navarra	6,00	8,11	2,11	7,41	23,42
32 Ourense	6,00	8,72	2,72	8,07	34,46
33 Asturias	6,00	3,99	-2,01	5,20	-13,41
34 Palencia	6,00	10,44	4,44	9,75	62,45
35 Las Palmas	6,00	10,17	4,17	4,93	-17,87
36 Pontevedra	6,00	10,26	4,26	6,16	2,72
37 Salamanca	6,00	13,19	7,19	8,52	41,99
38 Santa Cruz de Tenerife	6,00	6,68	0,68	6,79	13,24
39 Cantabria	6,00	14,24	8,24	9,76	62,59
40 Segovia	6,00	12,05	6,05	10,24	70,64
41 Sevilla	6,00	4,88	-1,12	5,45	-9,17
42 Soria	6,00	9,88	3,88	8,36	39,31
43 Tarragona	6,00	7,09	1,09	6,22	3,61
44 Teruel	6,00	10,28	4,28	11,44	90,71
45 Toledo	6,00	5,42	-0,58	5,27	-12,16
46 Valencia	6,00	9,58	3,58	10,00	66,68
47 Valladolid	6,00	14,07	8,07	10,64	77,27
48 Bizkaia	6,00	9,75	3,75	11,55	92,57
49 Zamora	6,00	5,59	-0,41	7,58	26,32
50 Zaragoza	6,00	6,66	0,66	6,89	14,84
51 Ceuta	6,00	38,14	32,14	18,13	202,20
52 Melilla	6,00	1,89	-4,11	8,51	41,78
Total Nacional	6,00	8,00	2,00	7,37	22,82

ÍNDICE GLOBAL

-PENSIONES-

DICIEMBRE 2015

DIRECCIÓN PROVINCIAL	Indicador	Mensual	Variación	Acumulado	Desviación
01 Araba/Álava	7,39	8,96	1,57	8,82	19,37
02 Albacete	7,39	8,62	1,22	8,86	19,85
03 Alicante	7,39	8,88	1,48	8,89	20,23
04 Almería	7,39	9,20	1,81	9,14	23,64
05 Ávila	7,39	9,02	1,63	9,04	22,26
06 Badajoz	7,39	8,99	1,59	8,89	20,30
07 Illes Balears	7,39	8,80	1,41	8,82	19,35
08 Barcelona	7,39	8,93	1,53	8,87	19,92
09 Burgos	7,39	8,78	1,39	8,89	20,31
10 Cáceres	7,39	9,08	1,69	8,97	21,27
11 Cádiz	7,39	9,00	1,60	8,97	21,30
12 Castellón de la Plana	7,39	8,88	1,49	9,05	22,39
13 Ciudad Real	7,39	8,61	1,21	8,85	19,65
14 Córdoba	7,39	9,08	1,69	8,85	19,65
15 A Coruña	7,39	9,08	1,69	8,91	20,55
16 Cuenca	7,39	9,37	1,98	9,16	23,89
17 Girona	7,39	8,81	1,42	8,85	19,69
18 Granada	7,39	8,77	1,38	8,70	17,62
19 Guadalajara	7,39	8,71	1,31	8,76	18,54
20 Gipuzkoa	7,39	8,51	1,11	8,66	17,12
21 Huelva	7,39	8,95	1,56	8,97	21,38
22 Huesca	7,39	9,20	1,81	9,19	24,26
23 Jaén	7,39	9,20	1,81	9,15	23,79
24 León	7,39	9,23	1,83	9,09	22,93
25 Lleida	7,39	9,02	1,62	8,90	20,44
26 La Rioja	7,39	8,69	1,29	8,86	19,81
27 Lugo	7,39	9,13	1,74	9,02	22,04
28 Madrid	7,39	8,64	1,25	8,64	16,87
29 Málaga	7,39	9,15	1,75	8,99	21,58
30 Murcia	7,39	9,08	1,68	8,90	20,33
31 Navarra	7,39	9,26	1,87	9,00	21,75
32 Ourense	7,39	9,22	1,82	9,18	24,10
33 Asturias	7,39	8,86	1,46	9,02	21,97
34 Palencia	7,39	9,14	1,74	8,86	19,82
35 Las Palmas	7,39	9,03	1,64	9,04	22,28
36 Pontevedra	7,39	8,80	1,41	8,72	17,95
37 Salamanca	7,39	8,76	1,37	8,94	20,88
38 Santa Cruz de Tenerife	7,39	8,81	1,41	8,79	18,86
39 Cantabria	7,39	9,21	1,82	9,04	22,25
40 Segovia	7,39	8,82	1,42	8,69	17,55
41 Sevilla	7,39	8,81	1,42	8,92	20,68
42 Soria	7,39	9,03	1,64	9,07	22,64
43 Tarragona	7,39	8,56	1,17	8,84	19,52
44 Teruel	7,39	8,86	1,46	8,89	20,27
45 Toledo	7,39	9,07	1,67	8,78	18,81
46 Valencia	7,39	8,89	1,50	8,87	19,98
47 Valladolid	7,39	8,71	1,32	8,93	20,78
48 Bizkaia	7,39	8,88	1,48	8,87	20,02
49 Zamora	7,39	8,96	1,57	8,91	20,53
50 Zaragoza	7,39	9,19	1,80	9,05	22,36
51 Ceuta	7,39	8,85	1,46	9,09	23,00
52 Melilla	7,39	9,82	2,43	9,64	30,41
Total Nacional	7,39	8,90	1,50	8,87	20,03

ÍNDICE GLOBAL

-SUBSIDIOS-

DICIEMBRE 2015

DIRECCIÓN PROVINCIAL	Indicador	Mensual	Variación	Acumulado	Desviación
01 Araba/Álava	7,52	8,78	1,26	8,67	15,39
02 Albacete	7,52	9,00	1,48	8,67	15,38
03 Alicante	7,52	8,75	1,23	8,75	16,40
04 Almería	7,52	9,19	1,67	8,94	18,93
05 Ávila	7,52	8,98	1,46	9,15	21,72
06 Badajoz	7,52	8,82	1,30	8,66	15,25
07 Illes Balears	7,52	7,76	0,24	8,25	9,82
08 Barcelona	7,52	8,61	1,09	8,60	14,42
09 Burgos	7,52	9,13	1,61	8,76	16,60
10 Cáceres	7,52	9,12	1,61	8,78	16,79
11 Cádiz	7,52	8,45	0,94	8,59	14,31
12 Castellón de la Plana	7,52	8,10	0,59	8,75	16,43
13 Ciudad Real	7,52	8,46	0,94	8,62	14,73
14 Córdoba	7,52	8,51	0,99	8,43	12,12
15 A Coruña	7,52	8,87	1,36	8,65	15,02
16 Cuenca	7,52	8,56	1,05	8,62	14,68
17 Girona	7,52	8,61	1,10	8,49	12,97
18 Granada	7,52	8,66	1,14	8,49	13,01
19 Guadalajara	7,52	8,40	0,88	8,33	10,80
20 Gipuzkoa	7,52	8,53	1,02	8,41	11,88
21 Huelva	7,52	8,75	1,23	8,81	17,14
22 Huesca	7,52	8,74	1,22	8,80	17,11
23 Jaén	7,52	8,43	0,92	8,79	16,99
24 León	7,52	8,77	1,25	8,74	16,21
25 Lleida	7,52	8,53	1,02	8,30	10,42
26 La Rioja	7,52	8,28	0,76	8,53	13,49
27 Lugo	7,52	9,18	1,67	9,07	20,64
28 Madrid	7,52	8,18	0,67	8,30	10,36
29 Málaga	7,52	9,05	1,53	9,07	20,63
30 Murcia	7,52	9,04	1,52	8,52	13,29
31 Navarra	7,52	8,73	1,22	8,80	17,08
32 Ourense	7,52	9,06	1,54	8,81	17,16
33 Asturias	7,52	8,37	0,86	8,53	13,48
34 Palencia	7,52	9,47	1,95	8,46	12,61
35 Las Palmas	7,52	8,99	1,47	8,64	14,97
36 Pontevedra	7,52	9,07	1,56	8,68	15,52
37 Salamanca	7,52	8,84	1,32	8,80	17,01
38 Santa Cruz de Tenerife	7,52	8,16	0,64	8,44	12,35
39 Cantabria	7,52	9,31	1,79	9,00	19,71
40 Segovia	7,52	8,03	0,52	8,50	13,01
41 Sevilla	7,52	8,49	0,97	8,83	17,45
42 Soria	7,52	8,62	1,10	8,75	16,46
43 Tarragona	7,52	8,99	1,48	8,65	15,03
44 Teruel	7,52	7,76	0,24	8,75	16,45
45 Toledo	7,52	8,01	0,49	8,47	12,74
46 Valencia	7,52	8,61	1,09	8,68	15,46
47 Valladolid	7,52	8,16	0,64	8,50	13,04
48 Bizkaia	7,52	9,25	1,73	8,79	16,93
49 Zamora	7,52	9,31	1,80	8,76	16,60
50 Zaragoza	7,52	8,81	1,30	8,82	17,33
51 Ceuta	7,52	9,41	1,89	9,19	22,29
52 Melilla	7,52	7,80	0,29	9,07	20,62
Total Nacional	7,52	8,67	1,15	8,63	14,83

ÍNDICE GLOBAL

PENSIONES - RANKING

DICIEMBRE 2015

DIRECCIÓN PROVINCIAL	Indicador	Mensual	Variación	Acumulado	Desviación
52 Melilla	7,39	9,82	2,43	9,64	30,41
22 Huesca	7,39	9,20	1,81	9,19	24,26
32 Ourense	7,39	9,22	1,82	9,18	24,10
16 Cuenca	7,39	9,37	1,98	9,16	23,89
23 Jaén	7,39	9,20	1,81	9,15	23,79
04 Almería	7,39	9,20	1,81	9,14	23,64
51 Ceuta	7,39	8,85	1,46	9,09	23,00
24 León	7,39	9,23	1,83	9,09	22,93
42 Soria	7,39	9,03	1,64	9,07	22,64
12 Castellón de la Plana	7,39	8,88	1,49	9,05	22,39
50 Zaragoza	7,39	9,19	1,80	9,05	22,36
35 Las Palmas	7,39	9,03	1,64	9,04	22,28
05 Ávila	7,39	9,02	1,63	9,04	22,26
39 Cantabria	7,39	9,21	1,82	9,04	22,25
27 Lugo	7,39	9,13	1,74	9,02	22,04
33 Asturias	7,39	8,86	1,46	9,02	21,97
31 Navarra	7,39	9,26	1,87	9,00	21,75
29 Málaga	7,39	9,15	1,75	8,99	21,58
21 Huelva	7,39	8,95	1,56	8,97	21,38
11 Cádiz	7,39	9,00	1,60	8,97	21,30
10 Cáceres	7,39	9,08	1,69	8,97	21,27
37 Salamanca	7,39	8,76	1,37	8,94	20,88
47 Valladolid	7,39	8,71	1,32	8,93	20,78
41 Sevilla	7,39	8,81	1,42	8,92	20,68
15 A Coruña	7,39	9,08	1,69	8,91	20,55
49 Zamora	7,39	8,96	1,57	8,91	20,53
25 Lleida	7,39	9,02	1,62	8,90	20,44
30 Murcia	7,39	9,08	1,68	8,90	20,33
09 Burgos	7,39	8,78	1,39	8,89	20,31
06 Badajoz	7,39	8,99	1,59	8,89	20,30
44 Teruel	7,39	8,86	1,46	8,89	20,27
03 Alicante	7,39	8,88	1,48	8,89	20,23
48 Bizkaia	7,39	8,88	1,48	8,87	20,02
46 Valencia	7,39	8,89	1,50	8,87	19,98
08 Barcelona	7,39	8,93	1,53	8,87	19,92
02 Albacete	7,39	8,62	1,22	8,86	19,85
34 Palencia	7,39	9,14	1,74	8,86	19,82
26 La Rioja	7,39	8,69	1,29	8,86	19,81
17 Girona	7,39	8,81	1,42	8,85	19,69
14 Córdoba	7,39	9,08	1,69	8,85	19,65
13 Ciudad Real	7,39	8,61	1,21	8,85	19,65
43 Tarragona	7,39	8,56	1,17	8,84	19,52
01 Araba/Álava	7,39	8,96	1,57	8,82	19,37
07 Illes Balears	7,39	8,80	1,41	8,82	19,35
38 Santa Cruz de Tenerife	7,39	8,81	1,41	8,79	18,86
45 Toledo	7,39	9,07	1,67	8,78	18,81
19 Guadalajara	7,39	8,71	1,31	8,76	18,54
36 Pontevedra	7,39	8,80	1,41	8,72	17,95
18 Granada	7,39	8,77	1,38	8,70	17,62
40 Segovia	7,39	8,82	1,42	8,69	17,55
20 Gipuzkoa	7,39	8,51	1,11	8,66	17,12
28 Madrid	7,39	8,64	1,25	8,64	16,87
Totales	7,39	8,90	1,50	8,87	20,03

ÍNDICE GLOBAL SUBSIDIOS - RANKING

DICIEMBRE 2015

DIRECCIÓN PROVINCIAL	Indicador	Mensual	Variación	Acumulado	Desviación
51 Ceuta	7,52	9,41	1,89	9,19	22,29
05 Ávila	7,52	8,98	1,46	9,15	21,72
27 Lugo	7,52	9,18	1,67	9,07	20,64
29 Málaga	7,52	9,05	1,53	9,07	20,63
52 Melilla	7,52	7,80	0,29	9,07	20,62
39 Cantabria	7,52	9,31	1,79	9,00	19,71
04 Almería	7,52	9,19	1,67	8,94	18,93
41 Sevilla	7,52	8,49	0,97	8,83	17,45
50 Zaragoza	7,52	8,81	1,30	8,82	17,33
32 Ourense	7,52	9,06	1,54	8,81	17,16
21 Huelva	7,52	8,75	1,23	8,81	17,14
22 Huesca	7,52	8,74	1,22	8,80	17,11
31 Navarra	7,52	8,73	1,22	8,80	17,08
37 Salamanca	7,52	8,84	1,32	8,80	17,01
23 Jaén	7,52	8,43	0,92	8,79	16,99
48 Bizkaia	7,52	9,25	1,73	8,79	16,93
10 Cáceres	7,52	9,12	1,61	8,78	16,79
09 Burgos	7,52	9,13	1,61	8,76	16,60
49 Zamora	7,52	9,31	1,80	8,76	16,60
42 Soria	7,52	8,62	1,10	8,75	16,46
44 Teruel	7,52	7,76	0,24	8,75	16,45
12 Castellón de la Plana	7,52	8,10	0,59	8,75	16,43
03 Alicante	7,52	8,75	1,23	8,75	16,40
24 León	7,52	8,77	1,25	8,74	16,21
36 Pontevedra	7,52	9,07	1,56	8,68	15,52
46 Valencia	7,52	8,61	1,09	8,68	15,46
01 Araba/Álava	7,52	8,78	1,26	8,67	15,39
02 Albacete	7,52	9,00	1,48	8,67	15,38
06 Badajoz	7,52	8,82	1,30	8,66	15,25
43 Tarragona	7,52	8,99	1,48	8,65	15,03
15 A Coruña	7,52	8,87	1,36	8,65	15,02
35 Las Palmas	7,52	8,99	1,47	8,64	14,97
13 Ciudad Real	7,52	8,46	0,94	8,62	14,73
16 Cuenca	7,52	8,56	1,05	8,62	14,68
08 Barcelona	7,52	8,61	1,09	8,60	14,42
11 Cádiz	7,52	8,45	0,94	8,59	14,31
26 La Rioja	7,52	8,28	0,76	8,53	13,49
33 Asturias	7,52	8,37	0,86	8,53	13,48
30 Murcia	7,52	9,04	1,52	8,52	13,29
47 Valladolid	7,52	8,16	0,64	8,50	13,04
40 Segovia	7,52	8,03	0,52	8,50	13,01
18 Granada	7,52	8,66	1,14	8,49	13,01
17 Girona	7,52	8,61	1,10	8,49	12,97
45 Toledo	7,52	8,01	0,49	8,47	12,74
34 Palencia	7,52	9,47	1,95	8,46	12,61
38 Santa Cruz de Tenerife	7,52	8,16	0,64	8,44	12,35
14 Córdoba	7,52	8,51	0,99	8,43	12,12
20 Gipuzkoa	7,52	8,53	1,02	8,41	11,88
19 Guadalajara	7,52	8,40	0,88	8,33	10,80
25 Lleida	7,52	8,53	1,02	8,30	10,42
28 Madrid	7,52	8,18	0,67	8,30	10,36
07 Illes Balears	7,52	7,76	0,24	8,25	9,82
Totales	7,52	8,67	1,15	8,63	14,83

TIEMPO DE ESPERA

-PENSIONES-

DICIEMBRE 2015

DIRECCIÓN PROVINCIAL	Objetivo	Mensual	Variación	Acumulado	Desviación
01 Araba/Álava	8,60	8,50	-0,10	8,54	-0,64
02 Albacete	8,60	8,36	-0,24	8,50	-1,13
03 Alicante	8,60	8,64	0,04	8,55	-0,61
04 Almería	8,60	8,77	0,17	8,71	1,26
05 Ávila	8,60	8,64	0,04	8,80	2,35
06 Badajoz	8,60	8,35	-0,25	8,42	-2,10
07 Illes Balears	8,60	8,38	-0,22	8,43	-2,02
08 Barcelona	8,60	8,38	-0,22	8,40	-2,30
09 Burgos	8,60	8,20	-0,40	8,24	-4,20
10 Cáceres	8,60	8,56	-0,04	8,54	-0,74
11 Cádiz	8,60	8,10	-0,50	8,37	-2,71
12 Castellón de la Plana	8,60	8,14	-0,46	8,51	-1,01
13 Ciudad Real	8,60	8,14	-0,46	8,32	-3,23
14 Córdoba	8,60	8,67	0,07	8,42	-2,08
15 A Coruña	8,60	8,57	-0,03	8,18	-4,85
16 Cuenca	8,60	9,19	0,59	8,77	2,00
17 Girona	8,60	8,38	-0,22	8,20	-4,66
18 Granada	8,60	8,63	0,03	8,36	-2,81
19 Guadalajara	8,60	8,05	-0,55	8,18	-4,93
20 Gipuzkoa	8,60	8,29	-0,31	8,35	-2,95
21 Huelva	8,60	8,24	-0,36	8,41	-2,18
22 Huesca	8,60	8,87	0,27	8,94	3,99
23 Jaén	8,60	8,80	0,20	8,72	1,38
24 León	8,60	9,06	0,46	8,84	2,83
25 Lleida	8,60	8,88	0,28	8,45	-1,76
26 La Rioja	8,60	8,19	-0,41	8,28	-3,68
27 Lugo	8,60	8,97	0,37	8,86	3,02
28 Madrid	8,60	7,68	-0,92	7,87	-8,50
29 Málaga	8,60	8,94	0,34	8,63	0,33
30 Murcia	8,60	8,64	0,04	8,38	-2,57
31 Navarra	8,60	9,02	0,42	8,67	0,79
32 Ourense	8,60	8,96	0,36	9,00	4,65
33 Asturias	8,60	8,46	-0,14	8,56	-0,46
34 Palencia	8,60	8,59	-0,01	8,35	-2,92
35 Las Palmas	8,60	8,42	-0,18	8,44	-1,81
36 Pontevedra	8,60	8,65	0,05	8,50	-1,22
37 Salamanca	8,60	8,43	-0,17	8,51	-1,09
38 Santa Cruz de Tenerife	8,60	8,17	-0,43	8,23	-4,30
39 Cantabria	8,60	8,78	0,18	8,58	-0,20
40 Segovia	8,60	8,54	-0,06	8,47	-1,55
41 Sevilla	8,60	8,31	-0,29	8,38	-2,51
42 Soria	8,60	8,59	-0,01	8,65	0,56
43 Tarragona	8,60	7,86	-0,74	8,03	-6,58
44 Teruel	8,60	8,33	-0,27	8,48	-1,36
45 Toledo	8,60	8,67	0,07	8,46	-1,64
46 Valencia	8,60	8,61	0,01	8,57	-0,33
47 Valladolid	8,60	8,44	-0,16	8,70	1,13
48 Bizkaia	8,60	8,87	0,27	8,63	0,39
49 Zamora	8,60	8,06	-0,54	8,50	-1,13
50 Zaragoza	8,60	8,78	0,18	8,75	1,80
51 Ceuta	8,60	8,25	-0,35	8,75	1,77
52 Melilla	8,60	9,57	0,97	9,39	9,23
Total Nacional	8,60	8,42	-0,18	8,40	-2,29

TIEMPO DE ESPERA

-SUBSIDIOS-

DICIEMBRE 2015

DIRECCIÓN PROVINCIAL	Objetivo	Mensual	Variación	Acumulado	Desviación
01 Araba/Álava	8,61	8,36	-0,25	8,40	-2,39
02 Albacete	8,61	8,32	-0,29	8,12	-5,73
03 Alicante	8,61	8,49	-0,12	8,43	-2,13
04 Almería	8,61	8,86	0,25	8,50	-1,29
05 Ávila	8,61	7,64	-0,97	8,70	1,03
06 Badajoz	8,61	8,28	-0,33	8,07	-6,31
07 Illes Balears	8,61	6,86	-1,75	7,69	-10,70
08 Barcelona	8,61	8,14	-0,47	8,19	-4,87
09 Burgos	8,61	8,71	0,10	7,93	-7,95
10 Cáceres	8,61	9,15	0,54	8,63	0,28
11 Cádiz	8,61	7,53	-1,08	8,11	-5,83
12 Castellón de la Plana	8,61	7,85	-0,76	8,32	-3,42
13 Ciudad Real	8,61	8,06	-0,55	7,89	-8,33
14 Córdoba	8,61	8,73	0,12	8,00	-7,14
15 A Coruña	8,61	8,52	-0,09	7,88	-8,50
16 Cuenca	8,61	8,44	-0,17	8,17	-5,16
17 Girona	8,61	7,97	-0,64	7,47	-13,22
18 Granada	8,61	8,29	-0,32	8,06	-6,41
19 Guadalajara	8,61	8,13	-0,48	7,57	-12,04
20 Gipuzkoa	8,61	7,75	-0,86	8,05	-6,55
21 Huelva	8,61	8,03	-0,58	8,17	-5,08
22 Huesca	8,61	8,30	-0,31	8,65	0,51
23 Jaén	8,61	8,29	-0,32	8,47	-1,64
24 León	8,61	8,45	-0,16	8,47	-1,61
25 Lleida	8,61	8,32	-0,29	7,74	-10,06
26 La Rioja	8,61	8,22	-0,39	7,94	-7,81
27 Lugo	8,61	9,31	0,70	8,93	3,74
28 Madrid	8,61	7,32	-1,29	7,55	-12,34
29 Málaga	8,61	8,84	0,23	8,95	3,96
30 Murcia	8,61	8,46	-0,15	7,83	-9,09
31 Navarra	8,61	8,28	-0,33	8,47	-1,61
32 Ourense	8,61	8,75	0,14	8,52	-1,00
33 Asturias	8,61	7,89	-0,72	8,06	-6,41
34 Palencia	8,61	9,47	0,86	7,80	-9,42
35 Las Palmas	8,61	8,46	-0,15	8,02	-6,91
36 Pontevedra	8,61	9,05	0,44	8,60	-0,14
37 Salamanca	8,61	8,71	0,10	8,37	-2,79
38 Santa Cruz de Tenerife	8,61	7,58	-1,03	7,80	-9,43
39 Cantabria	8,61	9,11	0,50	8,65	0,45
40 Segovia	8,61	7,75	-0,86	8,27	-3,93
41 Sevilla	8,61	8,17	-0,44	8,37	-2,84
42 Soria	8,61	6,50	-2,11	8,28	-3,84
43 Tarragona	8,61	8,32	-0,29	7,89	-8,42
44 Teruel	8,61	7,36	-1,25	8,22	-4,57
45 Toledo	8,61	7,13	-1,48	8,16	-5,19
46 Valencia	8,61	8,36	-0,25	8,52	-1,10
47 Valladolid	8,61	8,37	-0,24	8,23	-4,47
48 Bizkaia	8,61	9,15	0,54	8,57	-0,48
49 Zamora	8,61	9,13	0,52	8,45	-1,89
50 Zaragoza	8,61	8,24	-0,37	8,48	-1,46
51 Ceuta	8,61	9,24	0,63	9,08	5,44
52 Melilla	8,61	7,00	-1,61	8,74	1,52
Total Nacional	8,61	8,23	-0,38	8,19	-4,93

TIEMPO DE ATENCIÓN

-PENSIONES-

DICIEMBRE 2015

DIRECCIÓN PROVINCIAL	Objetivo	Mensual	Variación	Acumulado	Desviación
01 Araba/Álava	9,12	9,30	0,18	8,98	-1,54
02 Albacete	9,12	8,76	-0,36	8,90	-2,40
03 Alicante	9,12	9,08	-0,04	9,06	-0,64
04 Almería	9,12	9,30	0,18	9,24	1,35
05 Ávila	9,12	9,04	-0,08	9,13	0,13
06 Badajoz	9,12	8,96	-0,16	9,00	-1,30
07 Illes Balears	9,12	8,97	-0,15	8,93	-2,12
08 Barcelona	9,12	9,00	-0,12	8,97	-1,60
09 Burgos	9,12	8,79	-0,33	9,00	-1,33
10 Cáceres	9,12	9,27	0,15	9,15	0,37
11 Cádiz	9,12	9,09	-0,03	8,99	-1,44
12 Castellón de la Plana	9,12	9,06	-0,06	9,15	0,30
13 Ciudad Real	9,12	8,63	-0,49	8,96	-1,81
14 Córdoba	9,12	9,24	0,12	8,92	-2,25
15 A Coruña	9,12	9,20	0,08	9,01	-1,21
16 Cuenca	9,12	9,30	0,18	9,35	2,48
17 Girona	9,12	9,05	-0,07	9,02	-1,15
18 Granada	9,12	9,08	-0,04	8,79	-3,64
19 Guadalajara	9,12	9,00	-0,12	8,89	-2,52
20 Gipuzkoa	9,12	8,65	-0,47	8,79	-3,65
21 Huelva	9,12	9,11	-0,01	9,00	-1,30
22 Huesca	9,12	9,33	0,21	9,35	2,55
23 Jaén	9,12	9,23	0,11	9,22	1,05
24 León	9,12	9,52	0,40	9,27	1,63
25 Lleida	9,12	9,22	0,10	9,02	-1,13
26 La Rioja	9,12	8,82	-0,30	8,99	-1,42
27 Lugo	9,12	9,02	-0,10	9,14	0,18
28 Madrid	9,12	8,74	-0,38	8,77	-3,80
29 Málaga	9,12	9,31	0,19	9,07	-0,59
30 Murcia	9,12	9,12	0,00	8,90	-2,39
31 Navarra	9,12	9,42	0,30	9,07	-0,59
32 Ourense	9,12	9,59	0,47	9,30	1,93
33 Asturias	9,12	8,96	-0,16	9,16	0,49
34 Palencia	9,12	9,19	0,07	9,03	-1,01
35 Las Palmas	9,12	9,02	-0,10	9,11	-0,06
36 Pontevedra	9,12	8,89	-0,23	8,91	-2,25
37 Salamanca	9,12	8,88	-0,24	9,08	-0,43
38 Santa Cruz de Tenerife	9,12	8,92	-0,20	8,83	-3,19
39 Cantabria	9,12	9,23	0,11	9,14	0,22
40 Segovia	9,12	8,96	-0,16	8,80	-3,49
41 Sevilla	9,12	8,90	-0,22	9,00	-1,31
42 Soria	9,12	9,06	-0,06	9,25	1,43
43 Tarragona	9,12	8,76	-0,36	8,93	-2,03
44 Teruel	9,12	9,28	0,16	9,07	-0,58
45 Toledo	9,12	8,98	-0,14	8,87	-2,75
46 Valencia	9,12	9,10	-0,02	8,99	-1,39
47 Valladolid	9,12	8,74	-0,38	9,03	-0,93
48 Bizkaia	9,12	9,03	-0,09	9,01	-1,23
49 Zamora	9,12	8,88	-0,24	9,01	-1,26
50 Zaragoza	9,12	9,40	0,28	9,25	1,40
51 Ceuta	9,12	9,15	0,03	9,35	2,53
52 Melilla	9,12	9,86	0,74	9,68	6,15
Total Nacional	9,12	9,02	-0,10	8,99	-1,44

TIEMPO DE ATENCIÓN

-SUBSIDIOS-

DICIEMBRE 2015

DIRECCIÓN PROVINCIAL	Objetivo	Mensual	Variación	Acumulado	Desviación
01 Araba/Álava	9,06	8,97	-0,09	9,03	-0,35
02 Albacete	9,06	9,15	0,09	8,81	-2,74
03 Alicante	9,06	8,92	-0,14	9,00	-0,65
04 Almería	9,06	9,21	0,15	9,06	-0,02
05 Ávila	9,06	9,15	0,09	9,33	3,02
06 Badajoz	9,06	9,15	0,09	8,82	-2,69
07 Illes Balears	9,06	7,62	-1,44	8,47	-6,54
08 Barcelona	9,06	8,84	-0,22	8,85	-2,29
09 Burgos	9,06	9,33	0,27	8,98	-0,84
10 Cáceres	9,06	9,45	0,39	9,15	1,02
11 Cádiz	9,06	8,37	-0,69	8,77	-3,23
12 Castellón de la Plana	9,06	8,40	-0,66	9,03	-0,37
13 Ciudad Real	9,06	8,43	-0,63	8,82	-2,69
14 Córdoba	9,06	8,73	-0,33	8,53	-5,82
15 A Coruña	9,06	9,03	-0,03	8,84	-2,45
16 Cuenca	9,06	8,76	-0,30	8,78	-3,13
17 Girona	9,06	8,86	-0,20	8,72	-3,72
18 Granada	9,06	9,10	0,04	8,66	-4,37
19 Guadalajara	9,06	8,75	-0,31	8,71	-3,91
20 Gipuzkoa	9,06	8,72	-0,34	8,68	-4,17
21 Huelva	9,06	9,08	0,02	8,94	-1,38
22 Huesca	9,06	8,95	-0,11	9,08	0,26
23 Jaén	9,06	8,64	-0,42	8,98	-0,86
24 León	9,06	8,73	-0,33	9,00	-0,66
25 Lleida	9,06	8,73	-0,33	8,49	-6,25
26 La Rioja	9,06	8,58	-0,48	8,70	-3,99
27 Lugo	9,06	9,66	0,60	9,28	2,47
28 Madrid	9,06	8,52	-0,54	8,60	-5,12
29 Málaga	9,06	9,01	-0,05	9,16	1,09
30 Murcia	9,06	9,08	0,02	8,63	-4,77
31 Navarra	9,06	8,93	-0,13	8,88	-1,94
32 Ourense	9,06	9,21	0,15	9,10	0,45
33 Asturias	9,06	8,64	-0,42	8,81	-2,80
34 Palencia	9,06	9,61	0,55	8,79	-3,01
35 Las Palmas	9,06	9,12	0,06	8,82	-2,61
36 Pontevedra	9,06	9,19	0,13	8,98	-0,91
37 Salamanca	9,06	8,92	-0,14	8,99	-0,81
38 Santa Cruz de Tenerife	9,06	8,45	-0,61	8,65	-4,50
39 Cantabria	9,06	9,58	0,52	9,17	1,20
40 Segovia	9,06	8,45	-0,61	8,85	-2,36
41 Sevilla	9,06	8,75	-0,31	9,02	-0,40
42 Soria	9,06	9,00	-0,06	8,98	-0,86
43 Tarragona	9,06	9,06	0,00	8,77	-3,22
44 Teruel	9,06	7,73	-1,33	8,90	-1,80
45 Toledo	9,06	8,08	-0,98	8,65	-4,55
46 Valencia	9,06	8,90	-0,16	8,96	-1,13
47 Valladolid	9,06	8,11	-0,95	8,75	-3,38
48 Bizkaia	9,06	9,55	0,49	8,94	-1,33
49 Zamora	9,06	9,38	0,32	9,08	0,20
50 Zaragoza	9,06	9,25	0,19	9,18	1,32
51 Ceuta	9,06	9,62	0,56	9,39	3,65
52 Melilla	9,06	8,00	-1,06	9,16	1,09
Total Nacional	9,06	8,88	-0,18	8,86	-2,25

TRATO PERSONALIZADO

-PENSIONES-

DICIEMBRE 2015

DIRECCIÓN PROVINCIAL	Objetivo	Mensual	Variación	Acumulado	Desviación
01 Araba/Álava	9,27	9,30	0,03	9,18	-0,93
02 Albacete	9,27	8,76	-0,51	9,09	-1,90
03 Alicante	9,27	9,18	-0,09	9,23	-0,39
04 Almería	9,27	9,56	0,29	9,42	1,67
05 Ávila	9,27	9,36	0,09	9,29	0,22
06 Badajoz	9,27	9,45	0,18	9,23	-0,44
07 Illes Balears	9,27	9,19	-0,08	9,16	-1,18
08 Barcelona	9,27	9,25	-0,02	9,17	-1,06
09 Burgos	9,27	9,04	-0,23	9,25	-0,23
10 Cáceres	9,27	9,40	0,13	9,33	0,69
11 Cádiz	9,27	9,29	0,02	9,31	0,40
12 Castellón de la Plana	9,27	9,31	0,04	9,39	1,33
13 Ciudad Real	9,27	8,69	-0,58	9,09	-1,96
14 Córdoba	9,27	9,36	0,09	9,14	-1,35
15 A Coruña	9,27	9,49	0,22	9,32	0,56
16 Cuenca	9,27	9,37	0,10	9,41	1,56
17 Girona	9,27	9,07	-0,20	9,24	-0,34
18 Granada	9,27	9,27	0,00	8,95	-3,49
19 Guadalajara	9,27	9,00	-0,27	9,17	-1,04
20 Gipuzkoa	9,27	8,63	-0,64	8,94	-3,59
21 Huelva	9,27	9,29	0,02	9,27	-0,05
22 Huesca	9,27	9,48	0,21	9,45	1,90
23 Jaén	9,27	9,46	0,19	9,37	1,12
24 León	9,27	9,53	0,26	9,42	1,56
25 Lleida	9,27	9,47	0,20	9,27	0,01
26 La Rioja	9,27	8,86	-0,41	9,10	-1,82
27 Lugo	9,27	9,69	0,42	9,56	3,15
28 Madrid	9,27	8,98	-0,29	8,97	-3,20
29 Málaga	9,27	9,37	0,10	9,22	-0,52
30 Murcia	9,27	9,20	-0,07	9,15	-1,33
31 Navarra	9,27	9,50	0,23	9,22	-0,55
32 Ourense	9,27	9,52	0,25	9,46	2,08
33 Asturias	9,27	9,13	-0,14	9,33	0,69
34 Palencia	9,27	9,42	0,15	9,17	-1,10
35 Las Palmas	9,27	9,31	0,04	9,43	1,72
36 Pontevedra	9,27	9,17	-0,10	9,11	-1,78
37 Salamanca	9,27	9,06	-0,21	9,20	-0,75
38 Santa Cruz de Tenerife	9,27	9,13	-0,14	9,17	-1,12
39 Cantabria	9,27	9,53	0,26	9,33	0,59
40 Segovia	9,27	9,07	-0,20	9,01	-2,76
41 Sevilla	9,27	9,11	-0,16	9,23	-0,43
42 Soria	9,27	9,35	0,08	9,44	1,83
43 Tarragona	9,27	8,94	-0,33	9,19	-0,89
44 Teruel	9,27	9,23	-0,04	9,21	-0,66
45 Toledo	9,27	9,30	0,03	9,05	-2,35
46 Valencia	9,27	9,22	-0,05	9,20	-0,75
47 Valladolid	9,27	8,90	-0,37	9,13	-1,48
48 Bizkaia	9,27	9,09	-0,18	9,11	-1,70
49 Zamora	9,27	9,56	0,29	9,25	-0,23
50 Zaragoza	9,27	9,54	0,27	9,37	1,12
51 Ceuta	9,27	9,21	-0,06	9,38	1,13
52 Melilla	9,27	10,00	0,73	9,85	6,27
Total Nacional	9,27	9,20	-0,07	9,19	-0,90

TRATO PERSONALIZADO

-SUBSIDIOS-

DICIEMBRE 2015

DIRECCIÓN PROVINCIAL	Objetivo	Mensual	Variación	Acumulado	Desviación
01 Araba/Álava	9,22	9,07	-0,15	9,08	-1,55
02 Albacete	9,22	9,34	0,12	8,94	-3,09
03 Alicante	9,22	8,97	-0,25	9,09	-1,40
04 Almería	9,22	9,37	0,15	9,18	-0,45
05 Ávila	9,22	9,43	0,21	9,49	2,93
06 Badajoz	9,22	9,07	-0,15	8,98	-2,55
07 Illes Balears	9,22	7,49	-1,73	8,56	-7,21
08 Barcelona	9,22	8,91	-0,31	8,95	-2,89
09 Burgos	9,22	9,52	0,30	9,21	-0,11
10 Cáceres	9,22	9,60	0,38	9,17	-0,52
11 Cádiz	9,22	9,00	-0,22	8,90	-3,44
12 Castellón de la Plana	9,22	8,40	-0,82	9,02	-2,15
13 Ciudad Real	9,22	8,80	-0,42	8,93	-3,19
14 Córdoba	9,22	8,59	-0,63	8,63	-6,36
15 A Coruña	9,22	9,18	-0,04	9,04	-1,91
16 Cuenca	9,22	9,00	-0,22	8,86	-3,86
17 Girona	9,22	8,97	-0,25	8,94	-3,06
18 Granada	9,22	9,25	0,03	8,80	-4,51
19 Guadalajara	9,22	8,25	-0,97	8,64	-6,26
20 Gipuzkoa	9,22	9,03	-0,19	8,74	-5,25
21 Huelva	9,22	9,21	-0,01	9,10	-1,28
22 Huesca	9,22	9,00	-0,22	9,05	-1,82
23 Jaén	9,22	8,75	-0,47	9,01	-2,33
24 León	9,22	9,14	-0,08	9,10	-1,28
25 Lleida	9,22	8,84	-0,38	8,64	-6,27
26 La Rioja	9,22	8,36	-0,86	8,78	-4,78
27 Lugo	9,22	9,66	0,44	9,46	2,58
28 Madrid	9,22	8,65	-0,57	8,68	-5,86
29 Málaga	9,22	9,06	-0,16	9,23	0,06
30 Murcia	9,22	9,26	0,04	8,79	-4,69
31 Navarra	9,22	8,99	-0,23	8,97	-2,74
32 Ourense	9,22	9,25	0,03	9,12	-1,04
33 Asturias	9,22	8,78	-0,44	8,92	-3,20
34 Palencia	9,22	9,65	0,43	8,77	-4,90
35 Las Palmas	9,22	9,33	0,11	9,02	-2,22
36 Pontevedra	9,22	9,30	0,08	9,03	-2,09
37 Salamanca	9,22	9,03	-0,19	9,09	-1,45
38 Santa Cruz de Tenerife	9,22	8,48	-0,74	8,84	-4,12
39 Cantabria	9,22	9,56	0,34	9,25	0,31
40 Segovia	9,22	8,53	-0,69	8,95	-2,96
41 Sevilla	9,22	8,88	-0,34	9,13	-1,02
42 Soria	9,22	9,38	0,15	9,28	0,64
43 Tarragona	9,22	9,39	0,17	9,05	-1,86
44 Teruel	9,22	7,73	-1,49	9,05	-1,81
45 Toledo	9,22	8,08	-1,14	8,75	-5,11
46 Valencia	9,22	9,11	-0,11	9,08	-1,50
47 Valladolid	9,22	8,20	-1,02	8,66	-6,05
48 Bizkaia	9,22	9,45	0,23	9,00	-2,39
49 Zamora	9,22	9,75	0,53	9,23	0,15
50 Zaragoza	9,22	9,20	-0,02	9,17	-0,52
51 Ceuta	9,22	9,86	0,64	9,48	2,80
52 Melilla	9,22	9,00	-0,22	9,47	2,70
Total Nacional	9,22	9,00	-0,22	8,96	-2,84

COMPETENCIA - FORMACIÓN

-PENSIONES-

DICIEMBRE 2015

DIRECCIÓN PROVINCIAL	Objetivo	Mensual	Variación	Acumulado	Desviación
01 Araba/Álava	9,12	9,06	-0,06	9,03	-1,03
02 Albacete	9,12	8,45	-0,67	8,99	-1,40
03 Alicante	9,12	9,08	-0,04	9,05	-0,75
04 Almería	9,12	9,21	0,09	9,22	1,15
05 Ávila	9,12	9,13	0,01	9,13	0,09
06 Badajoz	9,12	9,10	-0,02	8,99	-1,46
07 Illes Balears	9,12	8,74	-0,38	8,86	-2,83
08 Barcelona	9,12	8,97	-0,15	8,91	-2,28
09 Burgos	9,12	8,94	-0,18	8,95	-1,81
10 Cáceres	9,12	9,30	0,18	9,14	0,21
11 Cádiz	9,12	9,04	-0,08	9,06	-0,70
12 Castellón de la Plana	9,12	9,16	0,04	9,29	1,82
13 Ciudad Real	9,12	8,68	-0,44	8,98	-1,54
14 Córdoba	9,12	9,25	0,13	8,93	-2,05
15 A Coruña	9,12	9,24	0,12	9,02	-1,11
16 Cuenca	9,12	9,48	0,36	9,31	2,09
17 Girona	9,12	9,13	0,01	9,05	-0,77
18 Granada	9,12	9,29	0,17	8,87	-2,79
19 Guadalajara	9,12	8,71	-0,41	8,85	-2,97
20 Gipuzkoa	9,12	8,46	-0,66	8,75	-4,06
21 Huelva	9,12	9,23	0,11	9,13	0,12
22 Huesca	9,12	9,26	0,14	9,35	2,55
23 Jaén	9,12	9,37	0,25	9,24	1,30
24 León	9,12	9,35	0,23	9,16	0,42
25 Lleida	9,12	9,31	0,19	9,10	-0,27
26 La Rioja	9,12	8,93	-0,19	9,01	-1,24
27 Lugo	9,12	9,34	0,22	9,01	-1,25
28 Madrid	9,12	8,84	-0,28	8,79	-3,63
29 Málaga	9,12	9,27	0,15	9,13	0,15
30 Murcia	9,12	9,18	0,06	8,98	-1,54
31 Navarra	9,12	9,56	0,44	9,16	0,39
32 Ourense	9,12	9,30	0,18	9,23	1,17
33 Asturias	9,12	8,83	-0,29	9,07	-0,59
34 Palencia	9,12	9,28	0,16	8,95	-1,90
35 Las Palmas	9,12	9,20	0,08	9,18	0,66
36 Pontevedra	9,12	8,87	-0,25	8,78	-3,72
37 Salamanca	9,12	8,88	-0,24	9,03	-0,99
38 Santa Cruz de Tenerife	9,12	8,85	-0,27	8,90	-2,42
39 Cantabria	9,12	9,41	0,29	9,22	1,08
40 Segovia	9,12	9,00	-0,12	8,76	-3,97
41 Sevilla	9,12	8,90	-0,22	9,06	-0,71
42 Soria	9,12	9,29	0,17	9,28	1,75
43 Tarragona	9,12	8,83	-0,29	9,07	-0,56
44 Teruel	9,12	8,66	-0,46	8,97	-1,64
45 Toledo	9,12	9,34	0,22	8,84	-3,09
46 Valencia	9,12	9,08	-0,04	8,99	-1,41
47 Valladolid	9,12	8,76	-0,36	9,05	-0,77
48 Bizkaia	9,12	8,84	-0,28	8,91	-2,26
49 Zamora	9,12	9,13	0,01	9,00	-1,32
50 Zaragoza	9,12	9,28	0,16	9,17	0,54
51 Ceuta	9,12	9,00	-0,12	9,28	1,77
52 Melilla	9,12	10,00	0,88	9,74	6,82
Total Nacional	9,12	9,03	-0,09	8,99	-1,45

COMPETENCIA - FORMACIÓN

-SUBSIDIOS-

DICIEMBRE 2015

DIRECCIÓN PROVINCIAL	Objetivo	Mensual	Variación	Acumulado	Desviación
01 Araba/Álava	9,08	9,16	0,08	8,97	-1,20
02 Albacete	9,08	9,32	0,24	8,87	-2,33
03 Alicante	9,08	9,06	-0,02	9,03	-0,58
04 Almería	9,08	9,26	0,18	9,02	-0,70
05 Ávila	9,08	9,14	0,06	9,29	2,32
06 Badajoz	9,08	8,89	-0,19	8,85	-2,53
07 Illes Balears	9,08	8,22	-0,86	8,53	-6,10
08 Barcelona	9,08	8,81	-0,27	8,83	-2,76
09 Burgos	9,08	9,29	0,21	8,92	-1,76
10 Cáceres	9,08	9,55	0,47	9,09	0,14
11 Cádiz	9,08	8,37	-0,71	8,83	-2,75
12 Castellón de la Plana	9,08	8,15	-0,93	8,99	-1,03
13 Ciudad Real	9,08	8,67	-0,41	8,92	-1,78
14 Córdoba	9,08	8,61	-0,47	8,59	-5,36
15 A Coruña	9,08	9,03	-0,05	8,84	-2,63
16 Cuenca	9,08	8,80	-0,28	8,71	-4,06
17 Girona	9,08	9,08	0,00	8,94	-1,53
18 Granada	9,08	9,25	0,17	8,73	-3,83
19 Guadalajara	9,08	9,13	0,04	8,57	-5,60
20 Gipuzkoa	9,08	8,80	-0,28	8,72	-3,99
21 Huelva	9,08	9,00	-0,08	9,02	-0,66
22 Huesca	9,08	8,65	-0,43	8,99	-0,98
23 Jaén	9,08	8,56	-0,52	8,90	-1,94
24 León	9,08	8,96	-0,12	8,85	-2,49
25 Lleida	9,08	8,86	-0,22	8,68	-4,44
26 La Rioja	9,08	8,34	-0,74	8,73	-3,87
27 Lugo	9,08	9,54	0,46	9,16	0,86
28 Madrid	9,08	8,58	-0,50	8,65	-4,74
29 Málaga	9,08	9,14	0,06	9,26	1,99
30 Murcia	9,08	9,24	0,16	8,75	-3,68
31 Navarra	9,08	8,92	-0,16	9,11	0,37
32 Ourense	9,08	9,26	0,18	8,91	-1,87
33 Asturias	9,08	8,40	-0,68	8,67	-4,52
34 Palencia	9,08	9,44	0,36	8,62	-5,06
35 Las Palmas	9,08	9,20	0,12	8,83	-2,72
36 Pontevedra	9,08	9,27	0,19	8,96	-1,30
37 Salamanca	9,08	8,89	-0,19	8,96	-1,38
38 Santa Cruz de Tenerife	9,08	8,52	-0,56	8,63	-4,97
39 Cantabria	9,08	9,41	0,33	9,10	0,20
40 Segovia	9,08	8,53	-0,55	8,65	-4,70
41 Sevilla	9,08	8,59	-0,49	9,06	-0,27
42 Soria	9,08	9,75	0,67	9,00	-0,88
43 Tarragona	9,08	9,35	0,27	9,00	-0,89
44 Teruel	9,08	8,00	-1,08	8,89	-2,07
45 Toledo	9,08	8,16	-0,92	8,66	-4,60
46 Valencia	9,08	8,98	-0,10	8,96	-1,33
47 Valladolid	9,08	8,25	-0,83	8,72	-4,02
48 Bizkaia	9,08	9,32	0,24	8,96	-1,27
49 Zamora	9,08	9,25	0,17	9,01	-0,81
50 Zaragoza	9,08	9,14	0,06	9,11	0,38
51 Ceuta	9,08	9,62	0,54	9,34	2,89
52 Melilla	9,08	7,50	-1,58	9,28	2,20
Total Nacional	9,08	8,92	-0,16	8,87	-2,28

INDICADORES DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE CONSULTAS / FUNCIONARIO DÍA

DICIEMBRE 2015

DIRECCIÓN PROVINCIAL	INTERVALO DE REFERENCIA MÍNIMO	INTERVALO DE REFERENCIA MÁXIMO	ÍNDICE MENSUAL	VARIACIÓN I.Mes/Interv. Ref.	ÍNDICE ACUMULADO	ÍNDICE DE DESVIACIÓN
01 Araba/Álava	28	34	18,63	9,37	23,54	1,49
02 Albacete	28	34	18,22	9,78	23,33	1,56
03 Alicante	28	34	23,45	4,55	23,25	1,58
04 Almería	28	34	19,93	8,07	20,38	2,54
05 Ávila	28	34	14,76	13,24	21,67	2,11
06 Badajoz	28	34	23,75	4,25	24,47	1,18
07 Illes Balears	28	34	16,39	11,61	18,36	3,21
08 Barcelona	28	34	16,39	11,61	18,68	3,11
09 Burgos	28	34	16,58	11,42	24,13	1,29
10 Cáceres	28	34	23,19	4,81	17,70	3,43
11 Cádiz	28	34	20,25	7,75	23,31	1,56
12 Castellón de la Plana	28	34	14,52	13,48	21,95	2,02
13 Ciudad Real	28	34	19,15	8,85	22,33	1,89
14 Córdoba	28	34	21,36	6,64	27,07	0,31
15 A Coruña	28	34	20,36	7,64	22,97	1,68
16 Cuenca	28	34	18,94	9,06	26,08	0,64
17 Girona	28	34	17,35	10,65	19,91	2,70
18 Granada	28	34	15,44	12,56	16,82	3,73
19 Guadalajara	28	34	24,65	3,35	21,41	2,20
20 Gipuzkoa	28	34	20,47	7,53	24,41	1,20
21 Huelva	28	34	11,55	16,45	16,46	3,85
22 Huesca	28	34	12,11	15,89	11,30	5,57
23 Jaén	28	34	21,21	6,79	20,99	2,34
24 León	28	34	15,12	12,88	15,29	4,24
25 Lleida	28	34	14,40	13,60	23,75	1,42
26 La Rioja	28	34	15,38	12,62	21,05	2,32
27 Lugo	28	34	18,62	9,38	17,98	3,34
28 Madrid	28	34	17,88	10,12	21,01	2,33
29 Málaga	28	34	20,53	7,47	23,04	1,65
30 Murcia	28	34	18,12	9,88	21,27	2,24
31 Navarra	28	34	18,54	9,46	23,65	1,45
32 Ourense	28	34	14,66	13,34	18,79	3,07
33 Asturias	28	34	17,31	10,69	21,33	2,22
34 Palencia	28	34	17,01	10,99	20,32	2,56
35 Las Palmas	28	34	26,69	1,31	28,20	-0,07
36 Pontevedra	28	34	16,64	11,36	17,53	3,49
37 Salamanca	28	34	12,96	15,04	16,93	3,69
38 Santa Cruz de Tenerife	28	34	19,29	8,71	20,64	2,45
39 Cantabria	28	34	17,16	10,84	23,58	1,47
40 Segovia	28	34	17,73	10,27	25,71	0,76
41 Sevilla	28	34	19,20	8,80	21,81	2,06
42 Soria	28	34	16,88	11,12	20,70	2,43
43 Tarragona	28	34	20,00	8,00	22,71	1,76
44 Teruel	28	34	15,50	12,50	14,51	4,50
45 Toledo	28	34	16,79	11,21	21,40	2,20
46 Valencia	28	34	19,69	8,31	21,39	2,20
47 Valladolid	28	34	18,92	9,08	19,41	2,86
48 Bizkaia	28	34	14,91	13,09	19,80	2,73
49 Zamora	28	34	12,46	15,54	17,29	3,57
50 Zaragoza	28	34	14,10	13,90	17,62	3,46
51 Ceuta	28	34	26,32	1,68	33,30	-0,23
52 Melilla	28	34	20,73	7,27	23,50	1,50
Media Estatal	28	34	18,12	9,88	21,23	2,26

DISTRIBUCIÓN DE LOS ACTOS INFORMATIVOS SEGÚN LA COMPETENCIA

DICIEMBRE 2015

PROVINCIAS	DICIEMBRE 2015					ACUMULADO DICIEMBRE 2015				
	Total Consultas	Propia	% S/TOTAL PROV.	Ajena	% S/TOTAL PROV.	Total Consultas	Propia	% S/TOTAL PROV.	Ajena	% S/TOTAL PROV.
01 Araba/Álava	5.338	5.047	94,55	291	5,45	92.912	88.719	95,49	4.193	4,51
02 Albacete	6.694	5.690	85,00	1.004	15,00	124.153	106.728	85,96	17.425	14,04
03 Alicante	27.638	27.061	97,91	577	2,09	425.975	405.362	95,16	20.613	4,84
04 Almería	11.284	10.520	93,23	764	6,77	177.291	162.472	91,64	14.819	8,36
05 Ávila	2.059	2.000	97,13	59	2,87	41.856	38.946	93,05	2.910	6,95
06 Badajoz	10.958	10.027	91,50	931	8,50	160.860	147.795	91,88	13.065	8,12
07 Illes Balears	9.054	8.827	97,49	227	2,51	175.512	170.502	97,15	5.010	2,85
08 Barcelona	78.861	71.845	91,10	7.016	8,90	1.408.038	1.184.807	84,15	223.231	15,85
09 Burgos	5.718	5.420	94,79	298	5,21	119.261	105.070	88,10	14.191	11,90
10 Cáceres	7.169	6.168	86,04	1.001	13,96	101.884	87.709	86,09	14.175	13,91
11 Cádiz	17.890	17.203	96,16	687	3,84	350.818	315.170	89,84	35.648	10,16
12 Castellón de la Plana	7.694	7.050	91,63	644	8,37	164.808	144.951	87,95	19.857	12,05
13 Ciudad Real	6.758	6.277	92,88	481	7,12	112.001	101.815	90,91	10.186	9,09
14 Córdoba	14.575	12.604	86,48	1.971	13,52	264.486	231.321	87,46	33.165	12,54
15 A Coruña	21.058	19.900	94,50	1.158	5,50	335.335	316.327	94,33	19.008	5,67
16 Cuenca	2.755	2.442	88,64	313	11,36	55.947	48.963	87,52	6.984	12,48
17 Girona	9.492	8.488	89,42	1.004	10,58	157.990	141.193	89,37	16.797	10,63
18 Granada	11.944	11.906	99,68	38	0,32	219.703	213.274	97,07	6.429	2,93
19 Guadalupe	2.583	2.321	89,86	262	10,14	45.749	41.387	90,47	4.362	9,53
20 Gipuzkoa	9.355	8.350	89,26	1.005	10,74	173.498	152.555	87,93	20.943	12,07
21 Huelva	4.012	3.736	93,12	276	6,88	99.100	94.808	95,67	4.292	4,33
22 Huesca	5.148	3.646	70,82	1.502	29,18	81.942	55.717	68,00	26.225	32,00
23 Jaén	14.131	11.411	80,75	2.720	19,25	214.607	184.302	85,88	30.305	14,12
24 León	10.442	9.612	92,05	830	7,95	170.863	148.916	87,16	21.947	12,84
25 Lleida	4.393	4.052	92,24	341	7,76	109.076	94.714	86,83	14.362	13,17
26 La Rioja	4.571	3.981	87,09	590	12,91	96.436	81.327	84,33	15.109	15,67
27 Lugo	8.803	6.855	77,87	1.948	22,13	125.625	99.970	79,58	25.655	20,42
28 Madrid	82.626	78.583	95,11	4.043	4,89	1.312.607	1.268.707	96,66	43.900	3,34
29 Málaga	24.022	22.715	94,56	1.307	5,44	406.570	375.589	92,38	30.981	7,62
30 Murcia	22.069	20.394	92,41	1.675	7,59	383.858	349.417	91,03	34.441	8,97
31 Navarra	7.482	7.093	94,80	389	5,20	139.344	131.544	94,40	7.800	5,60
32 Ourense	7.563	6.225	82,31	1.338	17,69	128.413	103.805	80,84	24.608	19,16
33 Asturias	15.039	14.056	93,46	983	6,54	285.940	264.922	92,65	21.018	7,35
34 Palencia	2.685	2.566	95,57	119	4,43	45.119	39.969	88,59	5.150	11,41
35 Las Palmas	22.371	20.707	92,56	1.664	7,44	341.357	313.538	91,85	27.819	8,15
36 Pontevedra	16.076	15.593	97,00	483	3,00	250.281	235.515	94,10	14.766	5,90
37 Salamanca	3.576	3.357	93,88	219	6,12	75.014	69.721	92,94	5.293	7,06
38 Santa Cruz de Tenerife	15.594	13.949	89,45	1.645	10,55	253.025	226.210	89,40	26.815	10,60
39 Cantabria	8.985	8.233	91,63	752	8,37	164.323	149.635	91,06	14.688	8,94
40 Segovia	1.648	1.419	86,10	229	13,90	42.773	36.376	85,04	6.397	14,96
41 Sevilla	30.107	29.223	97,06	884	2,94	504.145	472.983	93,82	31.162	6,18
42 Soria	1.705	1.424	83,52	281	16,48	24.258	20.280	83,60	3.978	16,40
43 Tarragona	9.336	8.994	96,34	342	3,66	166.421	157.413	94,59	9.008	5,41
44 Teruel	2.342	1.777	75,88	565	24,12	42.280	31.561	74,65	10.719	25,35
45 Toledo	7.403	7.161	96,73	242	3,27	139.644	132.899	95,17	6.745	4,83
46 Valencia	38.537	36.353	94,33	2.184	5,67	680.337	630.773	92,71	49.564	7,29
47 Valladolid	7.374	7.092	96,18	282	3,82	114.945	109.901	95,61	5.044	4,39
48 Bizkaia	17.666	16.362	92,62	1.304	7,38	306.004	285.985	93,46	20.019	6,54
49 Zamora	2.609	2.493	95,55	116	4,45	52.157	49.772	95,43	2.385	4,57
50 Zaragoza	15.015	14.164	94,33	851	5,67	273.532	252.780	92,41	20.752	7,59
51 Ceuta	1.713	1.692	98,77	21	1,23	31.329	31.015	99,00	314	1,00
52 Melilla	2.028	2.000	98,62	28	1,38	35.517	35.187	99,07	330	0,93
Media Estatal	686.177	636.293	92,73	49.884	7,27	11.808.602	10.744.000	90,98	1.064.602	9,02

DISTRIBUCIÓN DE LOS ACTOS INFORMATIVOS SEGÚN TIPOLOGÍA

DICIEMBRE 2015

PROVINCIAS	Información General	Presentación de Documentación	Trámite de Prestaciones	Perceptores de Prestaciones	Certificados de Prestaciones	Otros y Resto del Sistema	Tesorería	TOTAL NUMÉRICO	TOTAL %S/TOT.PROV
01 Araba/Álava	1.855	1.725	6	482	979	184	107	5.338	0,78
02 Albacete	1.981	1.756	32	652	1.269	880	124	6.694	0,98
03 Alicante	10.082	7.493	167	3.619	5.700	542	35	27.638	4,03
04 Almería	3.142	3.599	299	1.948	1.532	709	55	11.284	1,64
05 Ávila	616	619	10	262	493	33	26	2.059	0,30
06 Badajoz	3.304	2.342	140	990	3.251	469	462	10.958	1,60
07 Illes Balears	2.776	3.304	259	828	1.660	189	38	9.054	1,32
08 Barcelona	21.324	24.293	1.113	10.244	14.871	6.908	108	78.861	11,49
09 Burgos	1.946	1.634	22	691	1.127	173	125	5.718	0,83
10 Cáceres	1.834	1.161	145	580	2.448	208	793	7.169	1,04
11 Cádiz	6.857	4.935	16	2.883	2.512	600	87	17.890	2,61
12 Castellón de la Plana	2.445	1.899	107	1.242	1.357	499	145	7.694	1,12
13 Ciudad Real	1.983	2.174	291	784	1.045	355	126	6.758	0,98
14 Córdoba	4.001	4.772	170	1.798	1.863	355	1.616	14.575	2,12
15 A Coruña	6.067	6.873	609	2.994	3.357	609	549	21.058	3,07
16 Cuenca	798	820	11	318	495	149	164	2.755	0,40
17 Girona	2.085	3.442	33	1.175	1.753	490	514	9.492	1,38
18 Granada	3.506	3.653	298	1.785	2.664	32	6	11.944	1,74
19 Guadalajara	669	762	28	309	553	127	135	2.583	0,38
20 Gipuzkoa	2.250	3.298	99	805	1.898	828	177	9.355	1,36
21 Huelva	1.562	1.068	88	296	722	204	72	4.012	0,58
22 Huesca	1.143	1.184	63	551	705	187	1.315	5.148	0,75
23 Jaén	2.343	4.235	82	2.929	1.822	1.510	1.210	14.131	2,06
24 León	3.304	2.734	130	1.708	1.736	471	359	10.442	1,52
25 Lleida	1.306	1.570	30	386	760	107	234	4.393	0,64
26 La Rioja	1.267	1.323	10	682	699	91	499	4.571	0,67
27 Lugo	2.972	2.122	59	713	989	335	1.613	8.803	1,28
28 Madrid	28.530	27.558	3.177	8.380	10.938	3.889	154	82.626	12,04
29 Málaga	7.902	6.011	697	3.634	4.471	951	356	24.022	3,50
30 Murcia	5.566	8.346	306	1.655	4.521	1.147	528	22.069	3,22
31 Navarra	2.294	2.485	18	987	1.309	268	121	7.482	1,09
32 Ourense	1.792	1.876	27	1.574	956	478	860	7.563	1,10
33 Asturias	3.889	4.686	135	2.645	2.701	396	587	15.039	2,19
34 Palencia	1.226	690	1	260	389	39	80	2.685	0,39
35 Las Palmas	7.845	5.607	120	3.110	4.025	1.463	201	22.371	3,26
36 Pontevedra	4.745	5.004	374	2.363	3.107	351	132	16.076	2,34
37 Salamanca	1.198	1.134	24	408	593	116	103	3.576	0,52
38 Santa Cruz de Tenerife	4.808	4.278	71	2.328	2.464	1.362	283	15.594	2,27
39 Cantabria	2.697	2.738	45	1.093	1.660	489	263	8.985	1,31
40 Segovia	621	383	2	146	267	104	125	1.648	0,24
41 Sevilla	9.721	8.302	470	4.138	6.592	626	258	30.107	4,39
42 Soria	463	378	0	277	306	194	87	1.705	0,25
43 Tarragona	2.963	2.600	102	1.307	2.022	337	5	9.336	1,36
44 Teruel	610	531	5	196	435	139	426	2.342	0,34
45 Toledo	2.256	2.570	275	1.015	1.045	155	87	7.403	1,08
46 Valencia	12.259	10.671	504	5.513	7.406	1.949	235	38.537	5,62
47 Valladolid	2.271	2.140	133	1.223	1.325	122	160	7.374	1,07
48 Bizkaia	5.840	5.221	133	1.918	3.250	1.059	245	17.666	2,57
49 Zamora	983	764	11	385	350	81	35	2.609	0,38
50 Zaragoza	4.459	4.129	66	1.746	3.764	760	91	15.015	2,19
51 Ceuta	453	163	28	362	686	21	0	1.713	0,25
52 Melilla	606	581	8	499	306	28	0	2.028	0,30
60 SS.CC.	0	49	0	179	1	0	0	229	0,03
TOTALES	209.415	203.685	11.049	88.995	123.149	33.768	16.116	686.177	100,00

DISTRIBUCIÓN DE LOS ACTOS INFORMATIVOS SEGÚN TIPOLOGÍA

ACUMULADO A DICIEMBRE 2015

PROVINCIAS	Información General	Presentación de Documentación	Trámite de Prestaciones	Perceptores de Prestaciones	Certificados de Prestaciones	Otros y Resto del Sistema	Tesorería	TOTAL NUMÉRICO	TOTAL %S/TOT.PROV
01 Araba/Álava	29.807	28.915	83	7.569	22.345	3.959	234	92.912	0,79
02 Albacete	39.560	28.028	484	16.285	22.371	17.145	280	124.153	1,05
03 Alicante	146.938	103.708	1.239	60.969	92.508	20.485	128	425.975	3,61
04 Almería	51.430	52.056	1.474	29.706	27.806	14.671	148	177.291	1,50
05 Ávila	9.865	13.045	298	7.378	8.360	2.841	69	41.856	0,35
06 Badajoz	42.379	40.099	1.166	24.193	39.958	12.083	982	160.860	1,36
07 Illes Balears	58.025	53.700	5.209	18.452	35.116	4.917	93	175.512	1,49
08 Barcelona	376.314	343.027	13.974	182.349	269.143	223.015	216	1.408.038	11,92
09 Burgos	39.771	23.812	275	16.398	24.814	14.009	182	119.261	1,01
10 Cáceres	29.565	19.944	929	12.765	24.506	12.827	1.348	101.884	0,86
11 Cádiz	147.165	70.778	270	52.185	44.772	35.416	232	350.818	2,97
12 Castellón de la Plana	51.858	31.876	1.002	25.794	34.421	19.497	360	164.808	1,40
13 Ciudad Real	41.490	28.122	3.127	12.709	16.367	9.975	211	112.001	0,95
14 Córdoba	79.272	74.858	1.330	33.730	42.131	29.710	3.455	264.486	2,24
15 A Coruña	99.802	87.264	7.121	58.124	64.016	17.948	1.060	335.335	2,84
16 Cuenca	19.369	12.690	107	8.660	8.137	6.652	332	55.947	0,47
17 Girona	39.447	50.900	260	18.537	32.049	15.597	1.200	157.990	1,34
18 Granada	65.666	57.142	3.937	34.308	52.221	6.393	36	219.703	1,86
19 Guadalajara	14.933	11.536	573	5.686	8.659	4.018	344	45.749	0,39
20 Gipuzkoa	40.814	51.404	674	15.270	44.393	20.487	456	173.498	1,47
21 Huelva	36.887	23.879	1.030	12.182	20.830	4.114	178	99.100	0,84
22 Huesca	18.840	15.472	622	8.399	12.384	23.806	2.419	81.942	0,69
23 Jaén	52.212	61.539	1.161	34.388	35.002	27.968	2.337	214.607	1,82
24 León	48.587	35.307	1.780	31.735	31.507	21.073	874	170.863	1,45
25 Lleida	32.871	29.258	187	13.418	18.980	13.786	576	109.076	0,92
26 La Rioja	26.040	22.564	67	15.716	16.940	13.997	1.112	96.436	0,82
27 Lugo	39.501	28.370	679	12.458	18.962	22.264	3.391	125.625	1,06
28 Madrid	493.649	397.864	33.820	139.892	203.482	43.365	535	1.312.607	11,12
29 Málaga	157.614	83.183	3.780	55.544	75.468	30.195	786	406.570	3,44
30 Murcia	94.050	124.195	2.823	35.801	92.548	33.580	861	383.858	3,25
31 Navarra	44.214	40.701	147	19.496	26.986	7.548	252	139.344	1,18
32 Ourense	31.995	26.259	580	24.813	20.158	22.695	1.913	128.413	1,09
33 Asturias	78.495	73.318	2.863	52.206	58.040	19.473	1.545	285.940	2,42
34 Palencia	15.399	10.076	17	5.255	9.222	5.033	117	45.119	0,38
35 Las Palmas	116.900	75.943	2.145	48.417	70.133	27.354	465	341.357	2,89
36 Pontevedra	65.275	67.968	4.866	39.566	57.840	14.517	249	250.281	2,12
37 Salamanca	24.374	19.097	221	9.433	16.596	5.121	172	75.014	0,64
38 Santa Cruz de Tenerife	81.788	63.462	498	35.434	45.028	26.006	809	253.025	2,14
39 Cantabria	52.448	37.790	462	20.672	38.263	14.114	574	164.323	1,39
40 Segovia	16.403	6.805	9	6.544	6.615	6.110	287	42.773	0,36
41 Sevilla	172.459	125.747	5.585	85.183	84.009	30.590	572	504.145	4,27
42 Soria	7.099	5.819	15	4.200	3.147	3.770	208	24.258	0,21
43 Tarragona	51.324	43.266	2.056	21.548	39.219	9.003	5	166.421	1,41
44 Teruel	12.277	7.580	37	3.994	7.673	9.729	990	42.280	0,36
45 Toledo	46.078	43.717	873	22.379	19.852	6.629	116	139.644	1,18
46 Valencia	211.966	158.741	5.958	104.916	149.192	49.053	511	680.337	5,76
47 Valladolid	37.085	32.945	613	18.309	20.949	4.816	228	114.945	0,97
48 Bizkaia	110.315	70.658	1.692	30.650	72.670	19.295	724	306.004	2,59
49 Zamora	19.614	11.330	153	10.544	8.131	2.319	66	52.157	0,44
50 Zaragoza	83.997	64.213	1.675	32.028	70.867	20.529	223	273.532	2,32
51 Ceuta	10.692	2.331	57	6.467	11.468	313	1	31.329	0,27
52 Melilla	13.672	8.212	65	8.692	4.546	330	0	35.517	0,30
60 SS.CC.	12	853	0	2.780	38	0	0	3.683	0,03
TOTALES	3.727.602	3.001.366	120.068	1.614.126	2.280.838	1.030.140	34.462	11.808.602	100,00

DISTRIBUCIÓN DE LOS ACTOS INFORMATIVOS SEGÚN EL TIPO DE CENTRO

DICIEMBRE 2015

PROVINCIAS	DICIEMBRE 2015				ACUMULADO A DICIEMBRE 2015						
	TOTAL CONSULTAS	Consultas Urbanas	Consultas CAISS Comarcales	Consultas Oficina Colaboradora	TOTAL CONSULTAS	Consultas Urbanas	%S/C. PROV. URBANA	Consultas CAISS Comarcales	% S/C.PROV. COMARCAL	Consultas Oficina Colaboradora	% S/C. PROV. OFICINA COLABORADORA
01 Araba/Álava	5.338	4.366	972	0	92.912	76.585	82,43	16.327	17,57	0	0,00
02 Albacete	6.694	3.196	3.498	0	124.153	60.014	48,34	64.139	51,66	0	0,00
03 Alicante	27.638	7.298	20.340	0	425.975	114.747	26,94	311.228	73,06	0	0,00
04 Almería	11.284	4.918	6.366	0	177.291	77.906	43,94	99.385	56,06	0	0,00
05 Ávila	2.059	1.347	712	0	41.856	28.473	68,03	13.383	31,97	0	0,00
06 Badajoz	10.958	2.371	8.457	130	160.860	44.339	27,56	114.810	71,37	1.711	1,06
07 Illes Balears	9.054	2.983	6.071	0	175.512	62.484	35,60	113.028	64,40	0	0,00
08 Barcelona	78.861	23.533	55.328	0	1.408.038	397.520	28,23	1.010.518	71,77	0	0,00
09 Burdeos	5.718	3.545	2.173	0	119.261	79.337	66,52	39.924	33,48	0	0,00
10 Cáceres	7.169	1.718	5.451	0	101.884	24.838	24,38	77.046	75,62	0	0,00
11 Cádiz	17.890	2.439	15.451	0	350.818	56.904	16,22	293.914	83,78	0	0,00
12 Castellón de la Plana	7.694	2.357	5.337	0	164.808	55.332	33,57	109.476	66,43	0	0,00
13 Ciudad Real	6.758	1.705	5.053	0	112.001	17.326	15,47	94.675	84,53	0	0,00
14 Córdoba	14.575	4.761	9.814	0	264.486	90.573	34,24	173.913	65,76	0	0,00
15 Coruña	21.058	7.171	13.887	0	335.335	119.853	35,74	215.482	64,26	0	0,00
16 Cuenca	2.755	1.044	1.711	0	55.947	24.547	43,88	31.400	56,12	0	0,00
17 Girona	9.492	3.020	6.472	0	157.990	46.492	29,43	111.498	70,57	0	0,00
18 Granada	11.944	7.179	4.765	0	219.703	144.023	65,55	75.680	34,45	0	0,00
19 Guadalaiaara	2.583	1.965	618	0	45.749	34.928	76,35	10.821	23,65	0	0,00
20 Gipuzkoa	9.355	4.074	5.281	0	173.498	81.382	46,91	92.116	53,09	0	0,00
21 Huelva	4.012	1.946	2.066	0	99.100	63.014	63,59	36.086	36,41	0	0,00
22 Huesca	5.148	1.333	3.815	0	81.942	22.293	27,21	59.649	72,79	0	0,00
23 Jaén	14.131	3.767	10.364	0	214.607	60.672	28,27	153.935	71,73	0	0,00
24 León	10.442	5.321	5.121	0	170.863	87.130	50,99	83.733	49,01	0	0,00
25 Lleida	4.393	1.793	2.600	0	109.076	54.564	50,02	54.512	49,98	0	0,00
26 La Rioja	4.571	2.260	2.311	0	96.436	43.517	45,13	52.919	54,87	0	0,00
27 Luao	8.803	3.251	5.552	0	125.625	46.726	37,19	78.899	62,81	0	0,00
28 Madrid	82.626	41.236	41.253	137	1.312.607	657.430	50,09	653.759	49,81	1.418	0,11
29 Málaga	24.022	10.838	13.184	0	406.570	198.773	48,89	207.797	51,11	0	0,00
30 Murcia	22.069	5.582	16.487	0	383.858	112.208	29,23	271.650	70,77	0	0,00
31 Navarra	7.482	4.096	3.386	0	139.344	75.472	54,16	63.872	45,84	0	0,00
32 Ourense	7.563	2.904	4.659	0	128.413	51.850	40,38	76.563	59,62	0	0,00
33 Asturias	15.039	3.577	11.462	0	285.940	70.584	24,68	215.356	75,32	0	0,00
34 Palencia	2.685	2.049	636	0	45.119	30.483	67,56	14.636	32,44	0	0,00
35 Las Palmas	22.371	7.707	14.664	0	341.357	115.663	33,88	225.694	66,12	0	0,00
36 Pontevedra	16.076	5.715	10.361	0	250.281	84.276	33,67	166.005	66,33	0	0,00
37 Salamanca	3.576	2.617	959	0	75.014	55.341	73,77	19.673	26,23	0	0,00
38 Santa Cruz de Tenerife	15.594	4.498	11.096	0	253.025	72.460	28,64	180.565	71,36	0	0,00
39 Cantabria	8.985	3.893	5.092	0	164.323	82.389	50,14	81.934	49,86	0	0,00
40 Segovia	1.648	979	669	0	42.773	29.261	68,41	13.512	31,59	0	0,00
41 Sevilla	30.107	13.955	16.152	0	504.145	219.510	43,54	284.635	56,46	0	0,00
42 Soria	1.705	1.136	569	0	24.258	14.761	60,85	9.497	39,15	0	0,00
43 Tarragona	9.336	3.393	5.943	0	166.421	53.178	31,95	113.243	68,05	0	0,00
44 Teruel	2.342	648	1.694	0	42.280	13.107	31,00	29.173	69,00	0	0,00
45 Toledo	7.403	3.737	3.666	0	139.644	67.446	48,30	72.198	51,70	0	0,00
46 Valencia	38.537	18.942	19.595	0	680.337	340.549	50,06	339.788	49,94	0	0,00
47 Valladolid	7.374	4.857	2.517	0	114.945	80.649	70,16	34.296	29,84	0	0,00
48 Bizkaia	17.666	7.126	10.540	0	306.004	120.031	39,23	185.973	60,77	0	0,00
49 Zamora	2.609	1.608	1.001	0	52.157	26.513	50,83	25.644	49,17	0	0,00
50 Zaragoza	15.015	12.806	2.209	0	273.532	224.849	82,20	48.683	17,80	0	0,00
51 Ceuta	1.713	1.713	0	0	31.329	31.329	100,00	0	0,00	0	0,00
52 Melilla	2.028	2.028	0	0	35.517	35.517	100,00	0	0,00	0	0,00
60 SS.CC. *	229	229	0	0	3.683	3.683	100,00	0	0,00	0	0,00
TOTALES	686.177	278.530	407.380	267	11.808.602	4.882.831	41,35	6.922.642	58,62	3.129	0,03

* SS.CC. Tiene consultas en Sede

PRESIÓN DE LA DEMANDA DE ACTOS INFORMATIVOS POR TIPO DE CENTRO

DICIEMBRE 2015

DATOS POBLACIÓN: PADRÓN MUNICIPAL A 01/01/2013				DICIEMBRE 2015						ACUMULADO A DICIEMBRE 2015					
PROVINCIAS	POBLACIÓN PROVINCIAL	Población Comarcal	Población Urbana	CAISS URBANO		CAISS COMARCAL		OFICINA COLABORA.	Cons. Prov. /100 hab.	CAISS URBANO		CAISS COMARCAL		OFICINA COLABORA.	Cons. Prov. /100 hab.
				CONSULTAS	Co./100h	CONSULTAS	Co./100h	CONSULTAS		CONSULTAS	Co./100h	CONSULTAS			
01 Araba/Álava	321.417	45.859	275.558	4.366	1,58	972	2,12	0	1,66	76.585	27,79	16.327	35,60	0	28,91
02 Albacete	400.007	208.530	191.477	3.196	1,67	3.498	1,68	0	1,67	60.014	31,34	64.139	30,76	0	31,04
03 Alicante	1.945.642	1.438.197	507.445	7.298	1,44	20.340	1,41	0	1,42	114.747	22,61	311.228	21,64	0	21,89
04 Almería	699.329	406.586	292.743	4.918	1,68	6.366	1,57	0	1,61	77.906	26,61	99.385	24,44	0	25,35
05 Ávila	168.825	48.092	120.733	1.347	1,12	712	1,48	0	1,22	28.473	23,58	13.383	27,83	0	24,79
06 Badajoz	693.729	488.794	204.935	2.371	1,16	8.457	1,73	130	1,56	44.339	21,64	114.810	23,49	1.711	22,94
07 Illes Balears	1.111.674	635.271	476.403	2.983	0,63	6.071	0,96	0	0,81	62.484	13,12	113.028	17,79	0	15,79
08 Barcelona	5.540.925	3.894.281	1.646.644	23.533	1,43	55.328	1,42	0	1,42	397.520	24,14	1.010.518	25,95	0	25,41
09 Burgos	371.248	129.540	241.708	3.545	1,47	2.173	1,68	0	1,54	79.337	32,82	39.924	30,82	0	32,12
10 Cáceres	410.275	266.135	144.140	1.718	1,19	5.451	2,05	0	1,75	24.838	17,23	77.046	28,95	0	24,83
11 Cádiz	1.238.492	1.073.965	164.527	2.439	1,48	15.451	1,44	0	1,44	56.904	34,59	293.914	27,37	0	28,33
12 Castellón de la Plana	601.699	321.567	280.132	2.357	0,84	5.337	1,66	0	1,28	55.332	19,75	109.476	34,04	0	27,39
13 Ciudad Real	524.962	371.294	153.668	1.705	1,11	5.053	1,36	0	1,29	17.326	11,27	94.675	25,50	0	21,34
14 Córdoba	802.422	440.497	361.925	4.761	1,32	9.814	2,23	0	1,82	90.573	25,03	173.913	39,48	0	32,96
15 Coruña	1.138.161	746.886	391.275	7.171	1,83	13.887	1,86	0	1,85	119.853	30,63	215.482	28,85	0	29,46
16 Cuenca	211.899	130.573	81.326	1.044	1,28	1.711	1,31	0	1,30	24.547	30,18	31.400	24,05	0	26,40
17 Girona	761.632	543.171	218.461	3.020	1,38	6.472	1,19	0	1,25	46.492	21,28	111.498	20,53	0	20,74
18 Granada	919.319	317.027	602.292	7.179	1,19	4.765	1,50	0	1,30	144.023	23,91	75.680	23,87	0	23,90
19 Guadalajara	257.723	53.997	203.726	1.965	0,96	618	1,14	0	1,00	34.928	17,14	10.821	20,04	0	17,75
20 Gipuzkoa	713.818	343.850	369.968	4.074	1,10	5.281	1,54	0	1,31	81.382	22,00	92.116	26,79	0	24,31
21 Huelva	520.668	314.799	205.869	1.946	0,95	2.066	0,66	0	0,77	63.014	30,61	36.086	11,46	0	19,03
22 Huesca	226.329	143.770	82.559	1.333	1,61	3.815	2,65	0	2,27	22.293	27,00	59.649	41,49	0	36,20
23 Jaén	664.916	463.684	201.232	3.767	1,87	10.364	2,24	0	2,13	60.672	30,15	153.935	33,20	0	32,28
24 León	489.752	248.170	241.582	5.321	2,20	5.121	2,06	0	2,13	87.130	36,07	83.733	33,74	0	34,89
25 Lleida	440.915	173.467	267.448	1.793	0,67	2.600	1,50	0	1,00	54.564	20,40	54.512	31,42	0	24,74
26 La Rioja	322.027	126.388	195.639	2.260	1,16	2.311	1,83	0	1,42	43.517	22,24	52.919	41,87	0	29,95
27 Lugo	346.005	192.204	153.801	3.251	2,11	5.552	2,89	0	2,54	46.726	30,38	78.899	41,05	0	36,31
28 Madrid	6.495.551	3.309.507	3.186.044	41.236	1,29	41.253	1,25	137	1,27	657.430	20,63	653.759	19,75	1.418	20,19
29 Málaga	1.652.999	915.395	737.604	10.838	1,47	13.184	1,44	0	1,45	198.773	26,95	207.797	22,70	0	24,60
30 Murcia	1.472.049	949.972	522.077	5.582	1,07	16.487	1,74	0	1,50	112.208	21,49	271.650	28,60	0	26,08
31 Navarra	644.477	243.618	400.859	4.096	1,02	3.386	1,39	0	1,16	75.472	18,83	63.872	26,22	0	21,62
32 Ourense	326.724	129.283	197.441	2.904	1,47	4.659	3,60	0	2,31	51.850	26,26	76.563	59,22	0	39,30
33 Asturias	1.068.165	756.885	311.280	3.577	1,15	11.462	1,51	0	1,41	70.584	22,68	215.356	28,45	0	26,77
34 Palencia	168.955	26.890	142.065	2.049	1,44	636	2,37	0	1,59	30.483	21,46	14.636	54,43	0	26,70
35 Las Palmas	1.103.850	691.829	412.021	7.707	1,87	14.664	2,12	0	2,03	115.663	28,07	225.694	32,62	0	30,92
36 Pontevedra	955.050	610.173	344.877	5.715	1,66	10.361	1,70	0	1,68	84.276	24,44	166.005	27,21	0	26,21
37 Salamanca	345.548	77.219	268.329	2.617	0,98	959	1,24	0	1,03	55.341	20,62	19.673	25,48	0	21,71
38 Santa Cruz de Tenerife	1.014.829	808.236	206.593	4.498	2,18	11.096	1,37	0	1,54	72.460	35,07	180.565	22,34	0	24,93
39 Cantabria	591.888	268.748	323.140	3.893	1,20	5.092	1,89	0	1,52	82.389	25,50	81.934	30,49	0	27,76
40 Segovia	161.702	61.203	100.499	979	0,97	669	1,09	0	1,02	29.261	29,12	13.512	22,08	0	26,45
41 Sevilla	1.942.155	1.043.797	898.358	13.955	1,55	16.152	1,55	0	1,55	219.510	24,43	284.635	27,27	0	25,96
42 Soria	93.291	25.403	67.888	1.136	1,67	569	2,24	0	1,83	14.761	21,74	9.497	37,39	0	26,00
43 Tarragona	810.178	564.506	245.672	3.393	1,38	5.943	1,05	0	1,15	53.178	21,65	113.243	20,06	0	20,54
44 Teruel	142.183	80.114	62.069	648	1,04	1.694	2,11	0	1,65	13.107	21,12	29.173	36,41	0	29,74
45 Toledo	706.407	259.027	447.380	3.737	0,84	3.666	1,42	0	1,05	67.446	15,08	72.198	27,87	0	19,77
46 Valencia	2.566.474	1.229.586	1.336.888	18.942	1,42	19.595	1,59	0	1,50	340.549	25,47	339.788	27,63	0	26,51
47 Valladolid	532.284	110.352	421.932	4.857	1,15	2.517	2,28	0	1,39	80.649	19,11	34.296	31,08	0	21,59
48 Bizkaia	1.156.447	764.052	392.395	7.126	1,82	10.540	1,38	0	1,53	120.031	30,59	185.973	24,34	0	26,46
49 Zamora	188.270	72.956	115.314	1.608	1,39	1.001	1,37	0	1,39	26.513	22,99	25.644	35,15	0	27,70
50 Zaragoza	978.638	174.039	804.599	12.806	1,59	2.209	1,27	0	1,53	224.849	27,95	48.683	27,97	0	27,95
51 Ceuta	84.180		84.180	1.713	2,03	0		0	2,03	31.329	37,22	0		0	37,22
52 Melilla	83.679		83.679	2.028	2,42	0		0	2,42	35.517	42,44	0		0	42,44
60 SS.CC.				229		0		0		3.683		0		0	
TOTALES	47.129.783	26.739.384	20.390.399	278.530	1,37	407.380	1,52	267	1,45	4.882.831	23,95	6.922.642	25,89	3.129	25,00

ÍNDICES DE LA ACTIVIDAD INFORMATIVA POR CENTROS

DICIEMBRE 2015

PROVINCIAS	DICIEMBRE 2015				ACUMULADO A DICIEMBRE 2015			
	CONSULTAS	CENTROS	DOTACIÓN PERSONAL	CONSULTAS/ CENTRO/MES	MEDIA DE CONSULTAS	DOTACIÓN PERSONAL	CENTROS	CONSULTAS/ CENTRO/MES
01 Araba/Álava	5.338	5	17	1.068	7.743	17	5	18.582
02 Albacete	6.694	7	23	956	10.346	23	7	17.736
03 Alicante	27.638	12	90	2.303	35.498	90	12	35.498
04 Almería	11.284	6	40	1.881	14.774	39	6	29.549
05 Ávila	2.059	3	10	686	3.488	10	3	13.952
06 Badajoz	10.828	8	31	1.354	13.262	30	8	19.894
07 Illes Balears	9.054	8	48	1.132	14.626	48	8	21.939
08 Barcelona	78.861	32	329	2.464	117.337	330	32	44.001
09 Burgos	5.718	5	23	1.144	9.938	23	5	23.852
10 Cáceres	7.169	7	24	1.024	8.490	26	7	14.555
11 Cádiz	17.890	11	69	1.626	29.235	69	11	31.893
12 Castellón de la Plana	7.694	8	36	962	13.734	36	8	20.601
13 Ciudad Real	6.758	8	26	845	9.333	25	8	14.000
14 Córdoba	14.575	13	41	1.121	22.041	41	13	20.345
15 Coruña	21.058	12	65	1.755	27.945	66	12	27.945
16 Cuenca	2.755	4	9	689	4.662	9	4	13.987
17 Girona	9.492	9	38	1.055	13.166	38	9	17.554
18 Granada	11.944	11	61	1.086	18.309	62	11	19.973
19 Guadalajara	2.583	4	10	646	3.812	10	4	11.437
20 Gipuzkoa	9.355	6	31	1.559	14.458	32	6	28.916
21 Huelva	4.012	6	29	669	8.258	28	6	16.517
22 Huesca	5.148	5	27	1.030	6.829	27	5	16.388
23 Jaén	14.131	10	45	1.413	17.884	45	10	21.461
24 León	10.442	8	47	1.305	14.239	48	8	21.358
25 Lleida	4.393	5	20	879	9.090	20	5	21.815
26 La Rioja	4.571	6	21	762	8.036	20	6	16.073
27 Lugo	8.803	7	27	1.258	10.469	30	7	17.946
28 Madrid	82.489	27	313	3.055	109.266	311	28	47.392
29 Málaga	24.022	12	81	2.002	33.881	81	12	33.881
30 Murcia	22.069	10	78	2.207	31.988	78	11	35.708
31 Navarra	7.482	5	27	1.496	11.612	27	5	27.869
32 Ourense	7.563	6	29	1.261	10.701	29	6	21.402
33 Asturias	15.039	10	68	1.504	23.828	68	10	28.594
34 Palencia	2.685	4	12	671	3.760	11	3	13.536
35 Las Palmas	22.371	9	67	2.486	28.446	67	9	37.929
36 Pontevedra	16.076	11	64	1.461	20.857	65	11	22.753
37 Salamanca	3.576	3	19	1.192	6.251	21	3	25.005
38 Santa Cruz de Tenerife	15.594	10	56	1.559	21.085	57	10	25.303
39 Cantabria	8.985	8	30	1.123	13.694	31	8	20.540
40 Segovia	1.648	3	6	549	3.564	7	3	14.258
41 Sevilla	30.107	22	118	1.369	42.012	117	22	23.003
42 Soria	1.705	3	7	568	2.022	6	3	8.086
43 Tarragona	9.336	7	34	1.334	13.868	36	7	23.774
44 Teruel	2.342	4	11	586	3.523	12	4	10.570
45 Toledo	7.403	5	27	1.481	11.637	29	5	27.929
46 Valencia	38.537	16	154	2.409	56.695	154	16	42.521
47 Valladolid	7.374	6	26	1.229	9.579	26	6	19.158
48 Bizkaia	17.666	12	79	1.472	25.500	78	12	25.500
49 Zamora	2.609	4	13	652	4.346	13	4	13.039
50 Zaragoza	15.015	10	69	1.502	22.794	70	11	25.249
51 Ceuta	1.713	1	4	1.713	2.611	4	1	31.329
52 Melilla	2.028	1	7	2.028	2.960	7	1	35.517
60 SS.CC.	229	1	1	229	307	1	1	3.683
TOTALES	685.910	436	2.637	1.573,19	983.789	438	2.645	2.249