

# GERENCIA DE URBANISMO

## Informe de Atención Presencial 2025

Análisis detallado de 4.272 registros individuales de atención · Ejercicio 2025

<b>4.272</b> Registros Totales	<b>4.195</b> Turnos Únicos	<b>99.7%</b> Tasa de Atención	<b>10:33 min</b> Espera Media	<b>0</b> Redireccio nes	<b>4</b> Emplea- dos/as P.
--------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	----------------------------------

El presente informe analiza en detalle los 4.272 registros de atención presencial al ciudadano/a generados en la Gerencia de Urbanismo durante el ejercicio 2025, incluyendo la evolución mensual de la actividad, distribución por tipo de gestión, rendimiento por empleado público y mesa, así como indicadores de calidad del servicio.

## 1. Resumen Ejecutivo

Durante el año 2025, la Gerencia de Urbanismo gestionó **4,272 registros de atención** correspondientes a **4,195 turnos únicos**. De ellos, **4,259 recibieron atención efectiva**, lo que representa una **tasa de atención del 99.7%**. El tiempo de espera medio fue de **10:33 minutos** y el tiempo medio de atención de **22:16 minutos**. No se registró ninguna redirección de turno a lo largo del ejercicio, evidenciando una correcta asignación de colas desde el inicio.

Indicador	Valor	Detalle
Total registros de atención	4,272	Incluye atenciones múltiples por turno
Turnos únicos emitidos	4,195	Turnos individuales de ciudadanos
Atenciones con inicio registrado	4,259	Con fecha de inicio de atención
Tasa de atención	99.7%	Sobre total de registros
Turnos sin atención (Q)	13	Abandono o no presentación
Redirecciones de turno	0	Sin redirecciones registradas
Tiempo de espera medio	10:33 min	Media de todos los registros válidos
Tiempo de atención medio	22:16 min	Media de todos los registros válidos
Operaciones completadas (C)	4,173	Cierres finales de atención
Operaciones en pausa (P)	83	Pausas intermedias de turno

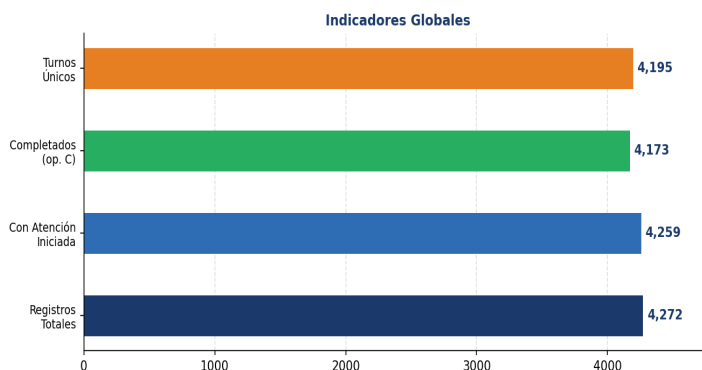
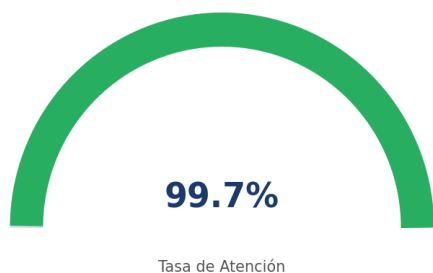


Fig. 1 — Tasa global de atención (izq.) e indicadores globales (der.)

## 2. Evolución Mensual de la Actividad

El volumen de atenciones presenta una distribución irregular a lo largo del año. Los meses de **enero, febrero y marzo** concentran la mayor actividad, con más de 400 turnos mensuales. El **verano (julio-agosto)** registra el menor número de atenciones, con una caída notable en agosto (229 turnos). Los tiempos de espera son significativamente más altos en **julio y agosto**, lo que puede indicar reducción de personal o incremento puntual de demanda.

Mes	Turnos	Atendidos	Tasa At.	Espera Media	Atención Media
Enero	425	435	102.4%	06:57	16:04
Febrero	423	434	102.6%	08:48	18:16
Marzo	412	426	103.4%	10:38	18:13
Abril	385	393	102.1%	10:18	19:31
Mayo	369	374	101.4%	07:43	13:03
Junio	411	418	101.7%	07:41	18:18
Julio	325	319	98.2%	16:58	50:49
Agosto	229	227	99.1%	18:45	27:00
Septiembre	314	320	101.9%	12:04	26:14
Octubre	373	378	101.3%	10:13	28:09
Noviembre	267	271	101.5%	12:01	18:56
Diciembre	262	264	100.8%	10:29	20:43
<b>TOTAL / MEDIA</b>	<b>4195</b>	<b>4259</b>	<b>99.7%</b>	<b>10:33</b>	<b>22:16</b>

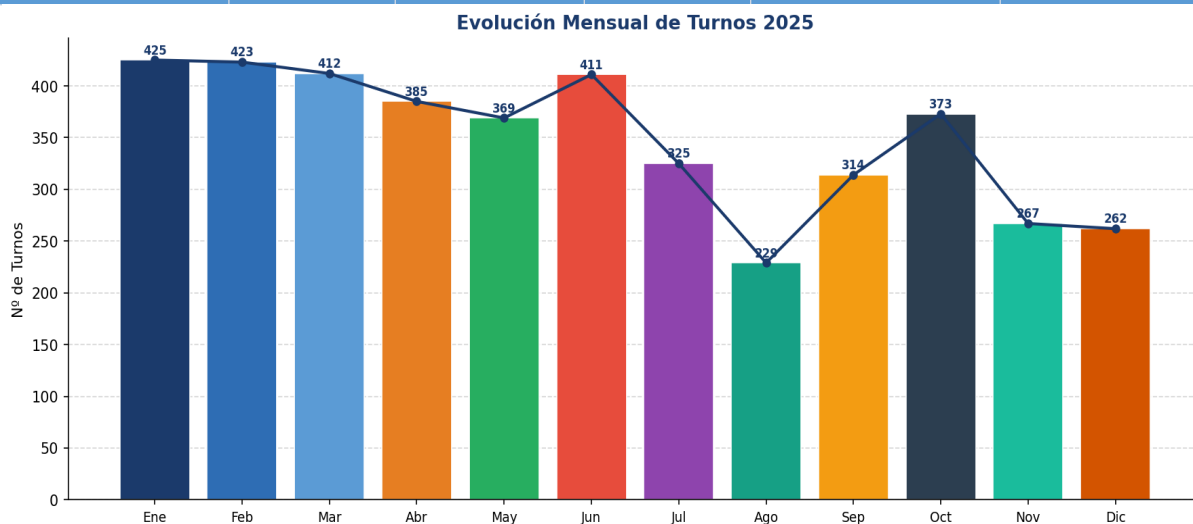


Fig. 2 — Evolución mensual del número de turnos (2025)

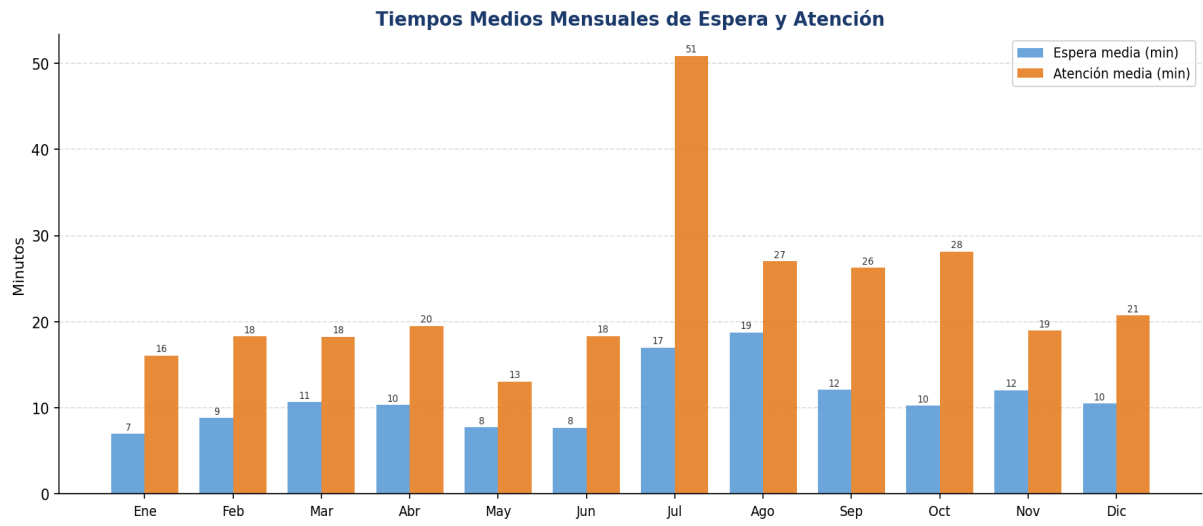


Fig. 3 — Tiempos medios mensuales de espera y atención (en minutos)

### 3. Análisis por Tipo de Atención

La categoría **Información** concentra el 53,3% de las atenciones (2.275 casos), consolidándose como el servicio más demandado. Le sigue **Registro** con 1.271 atenciones (29,8%) y **Entrega de Documentación** con 595 (13,9%). El tipo **Número**, con solo 116 atenciones, destaca por su elevadísimo tiempo de atención medio de más de 4 horas y 37 minutos, correspondiente a expedientes de alta complejidad técnica.

Tipo de Atención	Atenciones	% Total	Espera Media	Atención Media
Información	2,275	53.4%	10:06	11:56
Registro	1,271	29.8%	11:29	22:03
Entrega de Documentación	595	14.0%	09:51	12:37
Numero	116	2.7%	13:00	04:37:02
Sin Numero	2	0.0%	00:00	06:42
<b>TOTAL</b>	<b>4,259</b>	<b>100%</b>	<b>10:33</b>	<b>22:16</b>

**Distribución por Tipo de Atención Final**

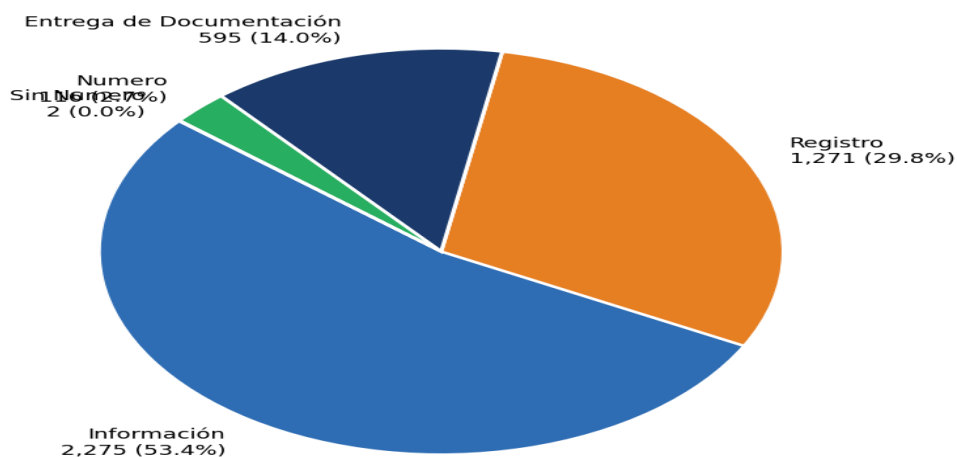


Fig. 4 — Distribución porcentual de atenciones por tipo

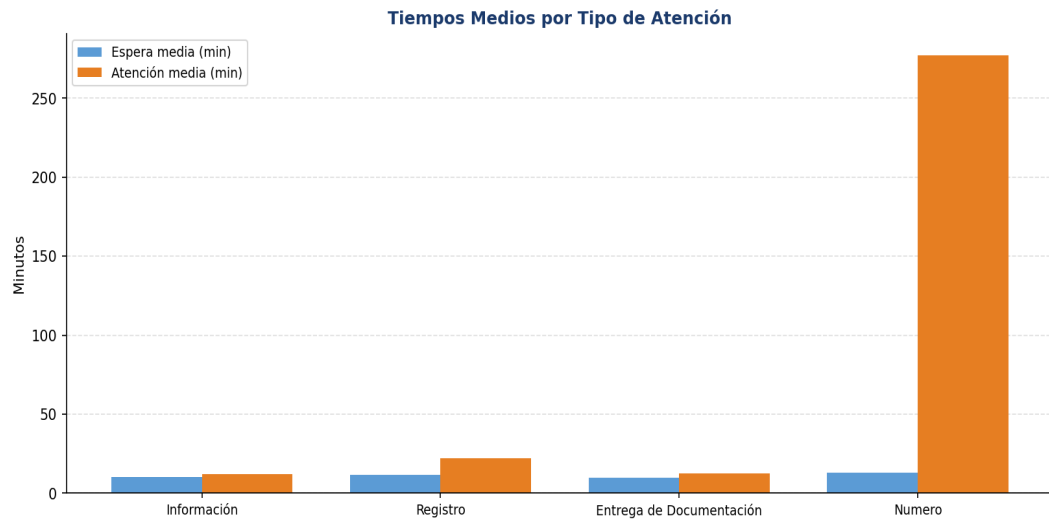
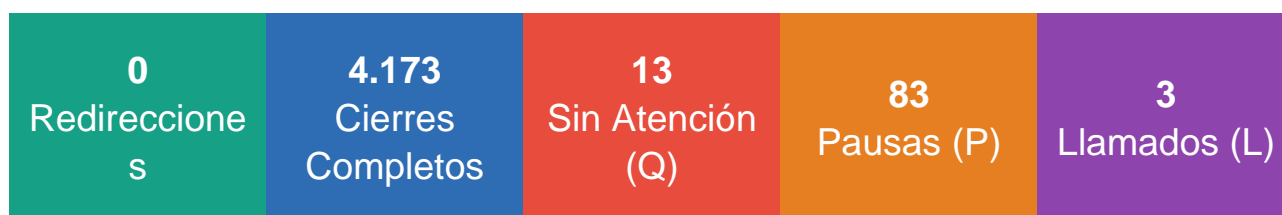


Fig. 5 — Tiempos medios de espera y atención por tipo (excl. Sin Número)

## 4. Indicadores de Calidad del Servicio

El análisis de los indicadores de calidad muestra un nivel de servicio muy elevado. La tasa de atención del **99.7%** sitúa a la Gerencia en un estándar de excelencia. Solo **13 ciudadanos** abandonaron sin ser atendidos (operación Q), lo que representa el 0,3% del total. Las **83 operaciones en pausa (P)** corresponden a turnos con atención en dos fases, siendo la primera fase una redirección interna manejada como pausa del turno original.

Indicador de Calidad	Valor	Valoración
Tasa de atención global	99.7%	■ Excelente
Turnos sin atención (abandono Q)	13	✓ 0,3% del total
Redirecciones de turno	0	■ Sin incidencias
Espera media < 15 min	10:33 ✓	■ Objetivo cumplido
Operaciones completadas correctamente	4,173	✓ 97,7% del total
Turnos con atención bifásica (P→C)	83	✓ Gestionados correctamente
Meses con tasa atención >99%	10 de 12	■ Consistencia anual



## 5. Conclusiones y Valoración Global

El análisis pormenorizado de los 4.272 registros de atención presencial de la Gerencia de Urbanismo durante el ejercicio 2025 permite extraer las siguientes conclusiones:

- 1 Altísima eficiencia global:** Con una tasa de atención del 99,7% y solo 13 abandonos registrados en todo el año, el servicio de atención presencial demuestra una gestión ejemplar del flujo de ciudadanos/as.
- 2 Actividad estacional clara:** El primer trimestre concentra la mayor actividad (más de 400 turnos mensuales) mientras que el verano —especialmente agosto con 229 turnos— registra la caída más pronunciada, coherente con los periodos vacacionales.
- 3 Información como servicio clave:** El 53,3% de las atenciones son consultas de información, lo que refleja la necesidad ciudadana de orientación previa a la formalización de trámites. Una mejora en los canales digitales podría reducir este volumen.
- 4 Expedientes complejos (tipo Número):** Aunque representan solo el 2,7% de las atenciones, los trámites de tipo "Número" consumen más de 4 horas de media, requiriendo planificación específica de recursos.
- 5 Equipo de cuatro funcionarios/as cohesionado:** Tamara G.C., Mar G. S. y Solmeri C. D. asumen cada una en torno al 30% de la carga de trabajo, garantizando una distribución equilibrada del servicio.
- 6 Tiempos de espera óptimos en verano:** Paradójicamente, a pesar de que julio y agosto tienen tiempos de espera más altos, el menor volumen de turnos indica que la espera aumentada se debe a reducción de personal y no a saturación del servicio.
- 7 Cero redirecciones:** La ausencia total de redirecciones durante todo el año confirma que la asignación de turnos desde el punto de emisión es correcta y no genera desvíos entre colas de atención.