

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,  
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL 2019  
CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURA, URBANISMO Y DEPORTES  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menores  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



## INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Servicio de Viviendas de Protección Oficial.
  
- Ficha Técnica del Estudio de Calidad del Servicio de Viviendas de Protección Oficial 2019.
  
- Informe General del Servicio de Viviendas de Protección Oficial 2019.
  
- Anexo I. Tablas de frecuencias de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2019.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/as ciudadanos/as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de servicio público.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **SERVICIO DE VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

# **FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019**

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN.**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES.**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA.**
- 6) MUESTRA.**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN.**
- 8) CUESTIONARIO.**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS.**
- 10) EVALUACIÓN.**



## 1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es del **Servicio de Vivienda de Protección Oficial (2019)** perteneciente a la Consejería de Infraestructura, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.

## 2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en Vivienda de Protección Oficial a los usuarios/ ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos de la Vivienda de Protección Oficial (2019).
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en la Vivienda de Protección Oficial (2019)

## 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una unidad de análisis específica, como es en este caso en el Servicio de Vivienda de Protección Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se he elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ciudadano pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

#### **4) FINALIDAD**

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a de la Vivienda de Protección Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación del Servicio de Vivienda de Protección Oficial y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en el Servicio de Vivienda de Protección Oficial 2019.



## 5) CRONOGRAMA

<b>Colección de datos</b>	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2019. (Anual)
<b>Introducción y Tabulación de los datos</b>	Febrero 2020
<b>Análisis e Interpretación de los datos</b>	Junio 2020

## 6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra de ámbito local, por primera vez durante el 2º semestre de 2019, a partir de un sondeo aleatorio en las oficinas donde se presta el servicio de Vivienda de Protección Oficial 2019 perteneciente a la Consejería de Infraestructura, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.

El número de usuarios total de Vivienda de Protección Oficial durante el 2019 ha sido de **un total de 26 encuestas**.

El test de fiabilidad está en 0,821. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.





## 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/a sobre la Vivienda de Protección Oficial 2019. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

## 8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande.

Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc: para los usuarios de la Vivienda de Protección Oficial 2019.

En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.

Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestadoras.

Los modelos del cuestionario son los siguientes:



CIUDAD AUTÓNOMA <b>MELILLA</b>	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL</b>
-----------------------------------	--

Barrio: \_\_\_\_\_

1. Sexo :     Mujer             Hombre
2. Señale el servicio al que acude:  VPO (Pública)     VPO (Privada)
3. Indique, por favor, en la tabla siguiente la importancia que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación de las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efectividad del servicio prestado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?     SI             NO
- 4.1 En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?     SI             NO

4.2. En caso de uso, Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Para Mejorar el Servicio, señale cualquier queja o propuesta de mejora

## 9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.



Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/usuario/a tiene sobre el servicio de Vivienda de Protección Oficial de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

## **10) EVALUACIÓN**

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en la Vivienda de Protección Oficial de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Infraestructura, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los usuarios /ciudadanos en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, ver el perfil social de los usuarios/as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

**INFORME GENERAL SOBRE EL  
SERVICIO DE VIVIENDA DE  
PROTECCIÓN OFICIAL  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2019**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del SERVICIO DE VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL** durante el año **2019**, perteneciente a la **Consejería de Infraestructura, Urbanismo y Deporte** de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la **satisfacción** del servicio que se presta de Vivienda de Protección Oficial.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en **VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL** opiniones que los usuarios/ciudadanos de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en la ficha técnica). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas llamadas de emergencias, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los usuarios / ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.



## ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO: AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL (ONLINE)

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Vivienda de Protección Oficial 2019. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Valore la accesibilidad a las instalaciones	26	4,65	,485
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	26	4,62	,496
Valore la adecuación de las instalaciones	26	4,65	,485
Valore la efectividad del servicio prestado	26	4,58	,578
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	26	4,69	,471
Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable	26	4,88	,326
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	26	4,65	,562
Valore el NIVEL DE CALIDAD, GENERAL DEL SERVICIO de la Vivienda de Protección Oficial	26	1,50	,510

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** es de **1,50 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la Vivienda de Protección Oficial”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,67 sobre 5**, lo que arroja una **valoración bastante superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



**ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS  
USUARIOS/ CIUDADANOS DEL SERVICIO DE VIVIENDA DE PROTECCIÓN  
OFICIAL 2019**

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LA VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL. Están compuestas

por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; **Conformes** formado por el valor regular; **Satisfechos** formado por el sumatorio de bien y muy bien y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:

▪ **Accesibilidad a las instalaciones**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total	100

▪ **Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total	100





▪ **Adecuación de las instalaciones**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total	100

▪ **Efectividad del servicio prestado**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	3.8
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	96.2
Conformidad total	100

▪ **Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total	100



▪ **Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total	100

▪ **Cortesía del personal que le ha atendido**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	3.8
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	96.2
Conformidad total (*)	100

▪ **Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	100
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	0
Conformidad total (*)	0

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfecho



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



## **ANEXO I**

# **TABLAS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019**



## TABLA DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL 2019

### Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3,8	3,8	3,8
Hebreo- Tiro Nacional	8	30,8	30,8	34,6
Alfonso XIII	8	30,8	30,8	65,4
Industrial	1	3,8	3,8	69,2
Ataque Seco	2	7,7	7,7	76,9
Medina Sidonia	1	3,8	3,8	80,8
Real	5	19,2	19,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

### Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	9	34,6	34,6	34,6
Masculino	17	65,4	65,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

### Señale al servicio que acude

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 4	8	30,8	30,8	30,8
5	18	69,2	69,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

### Valore la accesibilidad a las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	9	34,6	34,6	34,6
Muy Bien	17	65,4	65,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	



**Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	38,5	38,5	38,5
	Muy Bien	16	61,5	61,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

**Valore la adecuación de las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	34,6	34,6	34,6
	Muy Bien	17	65,4	65,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

**Valore la efectividad del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,8	3,8	3,8
	Bien	9	34,6	34,6	38,5
	Muy Bien	16	61,5	61,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

**Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	30,8	30,8	30,8
	Muy Bien	18	69,2	69,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

**Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	11,5	11,5	11,5
	Muy Bien	23	88,5	88,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	



**Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,8	3,8	3,8
	Bien	7	26,9	26,9	30,8
	Muy Bien	18	69,2	69,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

**Valore el NIVEL DE CALIDAD, GENERAL DEL SERVICIO de la Vivienda de Protección Oficial**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	50,0	50,0	50,0
	Mal	13	50,0	50,0	100,0
	Total	26	100,0	100,0	