CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES (VIRGEN DEL CARMEN)

2024

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y SALUD PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Administración Pública, 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.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio público: **CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES (VIRGEN DEL CARMEN) 2024** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 309** encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS:

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,32** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	307	3,92
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	307	4,34
Adecuación de las instalaciones	308	4,17
Efectividad de la atención prestada	306	4,63
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	305	4,61
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	307	4,68
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	305	**4,32**
Teleasistencia	0	
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	1	5,00
Bono-Bebé	4	4,75
Alimentación Infantil	5	4,60
Pañales, aseo para menores	2	5,00
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	7	3,29
Alojamiento alternativo de Urgencia	10	3,90
Hipoteca y/o Alquiler	25	4,28
Gastos de desplazamientos	9	4,67
Pago de Medicación y vacunas	9	4,56
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis...	12	4,50
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)	43	4,72
Adquisición Material escolar y Libros	3	5,00
Gastos Carácter Social (Funerarios)	0	
Acceso a Escuelas Infantiles	0	

Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	0	
Ayuda Técnica a Personas Mayores	3	5,00
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	62	4,97
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	2	5,00
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	4	4,50
IMI	11	3,82
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	1	5,00
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	0	
Enfermedades con Alergia alimenticia	4	4,50
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	8	5,00
LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	198	4,53
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	201	4,66

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as-ciudadanos/ as de dichos servicios:

AÑO 2024				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Accesibilidad a las instalaciones	14%	21,5%	64,5%	86%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	6,5%	13%	80,5%	93,5%
Adecuación de las instalaciones	9,7%	16,6%	73,7%	90,3%
Efectividad de la atención prestada	4,9%	2,3%	92,8%	95,1%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	5,6%	3%	91,4%	94,4%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	3,9%	2,9%	93,2%	96,1%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	7,6%	10,4%	82%	92,4%
Teleasistencia	-	-	-	-
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	0%	0%	100%	100%
Bono-Bebé	0%	0%	100%	100%
Alimentación Infantil	0%	20%	80%	100%
Pañales, aseo para menores	0%	0%	100%	100%
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	42,9%	0%	57,1%	57,1%
Alojamiento alternativo de Urgencia	20%	20%	60%	80%
Hipoteca y/o Alquiler	8%	20%	72%	92%
Gastos de desplazamientos	11,1%	0%	88,9%	88,9%
Pago de Medicación y vacunas	11,1%	0%	88,9%	88,9%
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis...	0%	25%	75%	100%
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)	0%	11,6%	88,4%	100%
Adquisición Material escolar y Libros	0%	0%	100%	100%
Gastos Carácter Social (Funerarios)	-	-	-	-
Acceso a Escuelas Infantiles	-	-	-	-

[1] Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.
[2] Conformes: Es el valor *regular*
[3] Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.
[4] Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	-	-	-	-
Ayuda Técnica a Personas Mayores	0%	0%	100%	100%
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	0%	1,6%	98,4%	100%
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	0%	0%	100%	100%
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	0%	25%	75%	100%
IMI	9%	45,5%	45,5%	91%
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	0%	0%	100%	100%
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	-	-	-	-
Enfermedades con Alergia alimenticia	0%	25%	75%	100%
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	0%	0%	100%	100%
LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	9,1%	5,5%	85,4%	90,9%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	5%	6%	89%	95%

[1] Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.
[2] Conformes: Es el valor *regular*
[3] Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

[4] Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señale el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	VIRGEN DEL CARMEN (COREA)	309	100,0	100,0	100,0

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES. Señale el barrio	205	66,3	66,6	66,6
	USUARIOS SIN PRESTACIONES. Señale el barrio	103	33,3	33,4	100,0
	Total	308	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		309	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	121	39,2	40,3	40,3
	MUJER	179	57,9	59,7	100,0
	Total	300	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,9		
Total		309	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	4	1,3	1,3	1,3
	25 a 34 años	45	14,6	14,6	15,9
	35 a 44 años	75	24,2	24,2	40,1
	45 a 54 años	73	23,7	23,7	63,8
	55 a 64 años	34	11,0	11,0	74,8
	Más de 65 años	78	25,2	25,2	100,0
	Total	309	100,0	100,0	

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADO/A	142	46,0	46,9	46,9
	SOLTERO/A	49	15,9	16,1	63,0
	SEPARADO/A	70	22,7	23,1	86,1
	VIUDO/A	42	13,6	13,9	100,0
	Total	303	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,9		
Total		309	100,0		

NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UD.	56	18,1	18,2	18,2
	2	55	17,8	18,0	36,2
	3	80	25,9	26,0	62,2
	4	44	14,2	14,3	76,5
	5	46	14,9	15,0	91,5
	6	18	5,8	5,9	97,4
	7	6	1,9	2,0	99,4
	8	1	,3	,3	99,7
	9	1	,3	,3	100,0
	Total	307	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		309	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	4,5	4,6	4,6
	Mal	29	9,4	9,4	14,0
	Regular	66	21,4	21,5	35,5
	Bien	56	18,1	18,2	53,7
	Muy bien	142	46,0	46,3	100,0
	Total	307	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		309	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	2,9	2,9	2,9
	Mal	11	3,6	3,6	6,5
	Regular	40	12,9	13,0	19,5
	Bien	53	17,2	17,3	36,8
	Muy bien	194	62,8	63,2	100,0
	Total	307	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		309	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	3,9	3,9	3,9
	Mal	18	5,8	5,8	9,7
	Regular	51	16,5	16,6	26,3
	Bien	53	17,2	17,2	43,5
	Muy bien	174	56,3	56,5	100,0
	Total	308	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		309	100,0		

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	2,6	2,6	2,6
	Mal	7	2,3	2,3	4,9
	Regular	7	2,3	2,3	7,2
	Bien	47	15,2	15,3	22,5
	Muy bien	237	76,7	77,5	100,0
	Total	306	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		309	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	2,6	2,6	2,6
	Mal	9	2,9	3,0	5,6
	Regular	9	2,9	3,0	8,6
	Bien	42	13,6	13,7	22,3
	Muy bien	237	76,7	77,7	100,0
	Total	305	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,3		
Total		309	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	2,6	2,6	2,6
	Mal	4	1,3	1,3	3,9
	Regular	9	2,9	2,9	6,8
	Bien	36	11,8	11,8	18,6
	Muy bien	250	80,9	81,4	100,0
	Total	307	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		309	100,0		

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	4,5	4,6	4,6
	Mal	9	2,9	3,0	7,6
	Regular	32	10,4	10,4	18,0
	Bien	61	19,7	20,0	38,0
	Muy bien	189	61,2	62,0	100,0
	Total	305	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,3		
Total		309	100,0		

Teleasistencia

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	309	100,0

Servicio de Ayuda a Domicilio Básico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	308	99,7		
Total		309	100,0		

Bono-Bebé

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,3	25,0	25,0
	Muy bien	3	1,0	75,0	100,0
	Total	4	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	305	98,7		
Total		309	100,0		

Alimentación Infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	20,0	20,0
	Muy bien	4	1,3	80,0	100,0
	Total	5	1,6	100,0	
Perdidos	Sistema	304	98,4		
Total		309	100,0		

Pañales, aseo para menores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	307	99,4		
Total		309	100,0		

Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	14,3	14,3
	Mal	2	,6	28,6	42,9
	Bien	2	,6	28,6	71,5
	Muy bien	2	,6	28,5	100,0
	Total	7	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	302	97,7		
Total		309	100,0		

Alojamiento alternativo de Urgencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	10,0	10,0
	Mal	1	,3	10,0	20,0
	Regular	2	,6	20,0	40,0
	Muy bien	6	1,9	60,0	100,0
	Total	10	3,2	100,0	
Perdidos	Sistema	299	96,8		
Total		309	100,0		

Hipoteca y/o Alquiler

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	4,0	4,0
	Mal	1	,3	4,0	8,0
	Regular	5	1,6	20,0	28,0
	Bien	1	,3	4,0	32,0
	Muy bien	17	5,5	68,0	100,0
	Total	25	8,1	100,0	
Perdidos	Sistema	284	91,9		
Total		309	100,0		

Gastos de desplazamientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	11,1	11,1
	Muy bien	8	2,6	88,9	100,0
	Total	9	2,9	100,0	
Perdidos	Sistema	300	97,1		
Total		309	100,0		

Pago de Medicación y vacunas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	11,1	11,1
	Bien	1	,3	11,1	22,2
	Muy bien	7	2,3	77,8	100,0
	Total	9	2,9	100,0	
Perdidos	Sistema	300	97,1		
Total		309	100,0		

Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis...

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,0	25,0	25,0
	Muy bien	9	2,9	75,0	100,0
	Total	12	3,9	100,0	
Perdidos	Sistema	297	96,1		
Total		309	100,0		

Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	1,6	11,6	11,6
	Bien	2	,6	4,7	16,3
	Muy bien	36	11,7	83,7	100,0
	Total	43	13,9	100,0	
Perdidos	Sistema	266	86,1		
Total		309	100,0		

Adquisición Material escolar y Libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	3	1,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	306	99,0		
Total		309	100,0		

Gastos Carácter Social (Funerarios)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	309	100,0

Acceso a Escuelas Infantiles

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	309	100,0

Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	309	100,0

Ayuda Técnica a Personas Mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	3	1,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	306	99,0		
Total		309	100,0		

Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	1,6	1,6
	Muy bien	61	19,7	98,4	100,0
	Total	62	20,1	100,0	
Perdidos	Sistema	247	79,9		
Total		309	100,0		

Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	307	99,4		
Total		309	100,0		

Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	25,0	25,0
	Muy bien	3	1,0	75,0	100,0
	Total	4	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	305	98,7		
Total		309	100,0		

IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	9,0	9,0
	Regular	5	1,6	45,5	54,5
	Muy bien	5	1,6	45,5	100,0
	Total	11	3,6	100,0	
Perdidos	Sistema	298	96,4		
Total		309	100,0		

Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	308	99,7		
Total		309	100,0		

Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	309	100,0

Enfermedades con Alergia alimenticia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	25,0	25,0
	Muy bien	3	1,0	75,0	100,0
	Total	4	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	305	98,7		
Total		309	100,0		

Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	8	2,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	301	97,4		
Total		309	100,0		

LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	3,6	5,6	5,6
	Mal	7	2,3	3,5	9,1
	Regular	11	3,6	5,5	14,6
	Bien	7	2,3	3,6	18,2
	Muy bien	162	52,4	81,8	100,0
	Total	198	64,1	100,0	
Perdidos	Sistema	111	35,9		
Total		309	100,0		

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,9	3,0	3,0
	Mal	4	1,3	2,0	5,0
	Regular	12	3,9	6,0	11,0
	Bien	8	2,6	4,0	15,0
	Muy bien	171	55,3	85,0	100,0
	Total	201	65,0	100,0	
Perdidos	Sistema	108	35,0		
Total		309	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	87	28,2	28,2	28,2
	No	221	71,5	71,8	100,0
	Total	308	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		309	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	,6	2,3	2,3
	No	85	27,5	97,7	100,0
	Total	87	28,2	100,0	
Perdidos	Sistema	222	71,8		
Total		309	100,0		

En caso de uso, valore EL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,3	50,0	50,0
	Muy bien	1	,3	50,0	100,0
	Total	2	,6	100,0	
Perdidos	Sistema	307	99,4		
Total		309	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	15	4,9	4,9	4,9
	No	293	94,8	95,1	100,0
	Total	308	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		309	100,0		

En caso afirmativo, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL de la CARTA DE SERVICIO desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,0	30,0	30,0
	Bien	4	1,3	40,0	70,0
	Muy bien	3	1,0	30,0	100,0
	Total	10	3,2	100,0	
Perdidos	Sistema	299	96,8		
Total		309	100,0		