

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



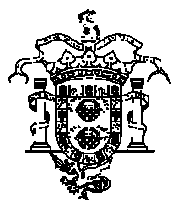
CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:**  
**CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES- VIRGEN DEL CARMEN**

**(2017)**

**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

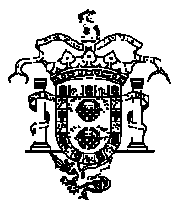
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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:**

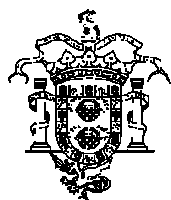
- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as ciudadanos/as sobre **EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES- VIRGEN DEL CARMEN 2017** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 336 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE VIRGEN DEL CARMEN** por **USUARIOS CON PRESTACIÓN** con un valor de **3,80** sobre 5 y **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO** por **USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **4,02** sobre 5.

| <b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>                                                                    | <b>N</b> | <b>MEDIA</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|
| Accesibilidad a las instalaciones                                                                   | 332      | 4,19         |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                                      | 332      | 4,30         |
| Adecuación de las instalaciones                                                                     | 331      | 3,96         |
| Efectividad de la atención prestada                                                                 | 332      | 4,11         |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable                                        | 332      | 4,18         |
| Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido                                           | 332      | 4,34         |
| Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales              | 332      | 4,02         |
| Valoración de la Calidad del Albergue                                                               | 1        | 5,00         |
| Valoración de la Calidad del Comedor Social                                                         | 34       | 3,79         |
| Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras                                             | 4        | 5,00         |
| Valoración de la Calidad de la Leche                                                                | 14       | 4,14         |
| Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico                                                 | 2        | 5,00         |
| Valoración de la Calidad de los Pañales                                                             | 13       | 4,61         |
| Valoración de la Calidad de las Recetas                                                             | 12       | 4,66         |
| Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas                                      | 43       | 4,34         |
| Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento                                           | 6        | 4,50         |
| Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento                                         | 11       | 3,90         |
| Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos                                          | 2        | 2,50         |
| Valoración de la Calidad de los Billetes                                                            | 8        | 3,00         |
| Valoración de la Calidad de las Dietas                                                              | 2        | 2,00         |
| Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios                    | 6        | 4,50         |
| Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas | 5        | 2,40         |
| Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte                                             | 6        | 4,33         |
| Valoración de la Calidad del IMI                                                                    | 93       | 3,88         |
| Valoración de la Calidad del PBF                                                                    | 16       | 3,00         |
| Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad                                    | 149      | 3,63         |
| Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales   | 150      | 3,80         |



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

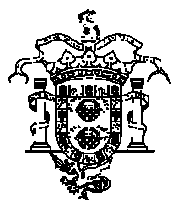
| VALORACIÓN                                                                             | 2017                     |                            |                       |                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|                                                                                        | SATISFECHOS <sup>1</sup> | INSATISFECHOS <sup>2</sup> | CONFORME <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Accesibilidad a las instalaciones                                                      | 82,9                     | 3,9                        | 13,3                  | 96,2                           |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                         | 81                       | 3,3                        | 15,7                  | 96,7                           |
| Adecuación de las instalaciones                                                        | 67,3                     | 4,5                        | 28,1                  | 95,4                           |
| Efectividad de la atención prestada                                                    | 73,2                     | 8,7                        | 18,1                  | 91,3                           |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable                           | 78,6                     | 7,5                        | 13,9                  | 92,5                           |
| Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido                              | 81,9                     | 4,2                        | 13,9                  | 95,8                           |
| Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales | 73,8                     | 4,5                        | 21,7                  | 95,5                           |
| Valoración de la Calidad del Albergue                                                  | 100                      | 0                          | 0                     | 100                            |
| Valoración de la Calidad del Comedor Social                                            | 64,7                     | 8,8                        | 26,5                  | 91,2                           |
| Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras                                | 100                      | 0                          | 0                     | 100                            |
| Valoración de la Calidad de la Leche                                                   | 71,4                     | 7,1                        | 21,4                  | 92,8                           |
| Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico                                    | 100                      | 0                          | 0                     | 100                            |
| Valoración de la Calidad de los Pañales                                                | 100                      | 0                          | 0                     | 100                            |
| Valoración de la Calidad de las Recetas                                                | 100                      | 0                          | 0                     | 100                            |
| Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas                         | 83,8                     | 0                          | 16,3                  | 100                            |
| Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento                              | 100                      | 0                          | 0                     | 100                            |
| Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento                            | 72,7                     | 0                          | 27,3                  | 100                            |
| Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos                             | 50                       | 50                         | 0                     | 50                             |
| Valoración de la Calidad de los Billetes                                               | 37,5                     | 50                         | 12,5                  | 50                             |
| Valoración de la Calidad de las Dietas                                                 | 0                        | 50                         | 50                    | 50                             |
| Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios       | 100                      | 0                          | 0                     | 100                            |

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.,

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



|                                                                                                     |      |      |      |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|
| Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas | 40   | 60   | 0    | 40   |
| Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte                                             | 66,7 | 0    | 33,3 | 100  |
| Valoración de la Calidad del IMI                                                                    | 65,6 | 11,8 | 22,6 | 88,2 |
| Valoración de la Calidad del PBF                                                                    | 43,8 | 31,3 | 25   | 68,8 |
| Los servicios prestados cubren sus necesidades de la actualidad                                     | 59,7 | 18,2 | 22,1 | 81,8 |
| Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales   | 62,7 | 11,3 | 26   | 88,7 |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

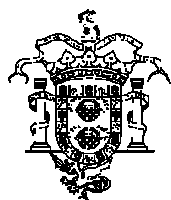
### **3. TABLA DE FRECUENCIAS.**

#### **Sexo**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mujer   | 190        | 56,5       | 57,6              | 57,6                 |
|          | Hombre  | 140        | 41,7       | 42,4              | 100,0                |
|          | Total   | 330        | 98,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 6          | 1,8        |                   |                      |
| Total    |         | 336        | 100,0      |                   |                      |

#### **Accesibilidad a las instalaciones**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 5          | 1,5        | 1,5               | 1,5                  |
|          | Mal      | 8          | 2,4        | 2,4               | 3,9                  |
|          | Regular  | 44         | 13,1       | 13,3              | 17,2                 |
|          | Bien     | 135        | 40,2       | 40,7              | 57,8                 |
|          | Muy bien | 140        | 41,7       | 42,2              | 100,0                |
|          | Total    | 332        | 98,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 4          | 1,2        |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |



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

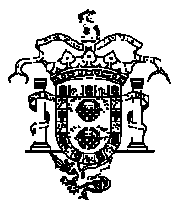
|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 8          | 2,4        | 2,4                  | 2,4                     |
|          | Mal      | 3          | ,9         | ,9                   | 3,3                     |
|          | Regular  | 52         | 15,5       | 15,7                 | 19,0                    |
|          | Bien     | 85         | 25,3       | 25,6                 | 44,6                    |
|          | Muy bien | 184        | 54,8       | 55,4                 | 100,0                   |
|          | Total    | 332        | 98,8       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 4          | 1,2        |                      |                         |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                      |                         |

**Adecuación de las instalaciones**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 5          | 1,5        | 1,5                  | 1,5                     |
|          | Mal      | 10         | 3,0        | 3,0                  | 4,5                     |
|          | Regular  | 93         | 27,7       | 28,1                 | 32,6                    |
|          | Bien     | 106        | 31,5       | 32,0                 | 64,7                    |
|          | Muy bien | 117        | 34,8       | 35,3                 | 100,0                   |
|          | Total    | 331        | 98,5       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 5          | 1,5        |                      |                         |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                      |                         |

**Efectividad de la atención prestada**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 6          | 1,8        | 1,8                  | 1,8                     |
|          | Mal      | 23         | 6,8        | 6,9                  | 8,7                     |
|          | Regular  | 60         | 17,9       | 18,1                 | 26,8                    |
|          | Bien     | 82         | 24,4       | 24,7                 | 51,5                    |
|          | Muy bien | 161        | 47,9       | 48,5                 | 100,0                   |
|          | Total    | 332        | 98,8       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 4          | 1,2        |                      |                         |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                      |                         |



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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 10         | 3,0        | 3,0               | 3,0                  |
|          | Mal      | 15         | 4,5        | 4,5               | 7,5                  |
|          | Regular  | 46         | 13,7       | 13,9              | 21,4                 |
|          | Bien     | 92         | 27,4       | 27,7              | 49,1                 |
|          | Muy bien | 169        | 50,3       | 50,9              | 100,0                |
|          | Total    | 332        | 98,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 4          | 1,2        |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 6          | 1,8        | 1,8               | 1,8                  |
|          | Mal      | 8          | 2,4        | 2,4               | 4,2                  |
|          | Regular  | 46         | 13,7       | 13,9              | 18,1                 |
|          | Bien     | 79         | 23,5       | 23,8              | 41,9                 |
|          | Muy bien | 193        | 57,4       | 58,1              | 100,0                |
|          | Total    | 332        | 98,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 4          | 1,2        |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |

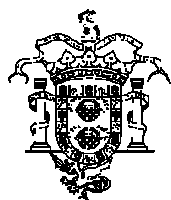
**Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 7          | 2,1        | 2,1               | 2,1                  |
|          | Mal      | 8          | 2,4        | 2,4               | 4,5                  |
|          | Regular  | 72         | 21,4       | 21,7              | 26,2                 |
|          | Bien     | 128        | 38,1       | 38,6              | 64,8                 |
|          | Muy bien | 117        | 34,8       | 35,2              | 100,0                |
|          | Total    | 332        | 98,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 4          | 1,2        |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad del Albergue**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 1          | ,3         | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 335        | 99,7       |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |





**Valoración de la Calidad del Comedor Social**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 2          | ,6         | 5,9               | 5,9                  |
|          | Mal      | 1          | ,3         | 2,9               | 8,8                  |
|          | Regular  | 9          | 2,7        | 26,5              | 35,3                 |
|          | Bien     | 12         | 3,6        | 35,3              | 70,6                 |
|          | Muy bien | 10         | 3,0        | 29,4              | 100,0                |
|          | Total    | 34         | 10,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 302        | 89,9       |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 4          | 1,2        | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 332        | 98,8       |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de la Leche**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 1          | ,3         | 7,1               | 7,1                  |
|          | Regular  | 3          | ,9         | 21,4              | 28,6                 |
|          | Bien     | 3          | ,9         | 21,4              | 50,0                 |
|          | Muy bien | 7          | 2,1        | 50,0              | 100,0                |
|          | Total    | 14         | 4,2        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 322        | 95,8       |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |

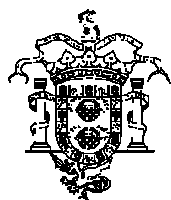
**Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 2          | ,6         | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 334        | 99,4       |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de los Pañales**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien     | 5          | 1,5        | 38,5              | 38,5                 |
|          | Muy bien | 8          | 2,4        | 61,5              | 100,0                |
|          | Total    | 13         | 3,9        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 323        | 96,1       |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |





**Valoración de la Calidad de las Recetas**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien     | 4          | 1,2        | 33,3              | 33,3                 |
|          | Muy bien | 8          | 2,4        | 66,7              | 100,0                |
|          | Total    | 12         | 3,6        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 324        | 96,4       |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas**

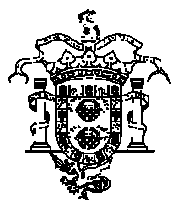
|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 7          | 2,1        | 16,3              | 16,3                 |
|          | Bien     | 14         | 4,2        | 32,6              | 48,8                 |
|          | Muy bien | 22         | 6,5        | 51,2              | 100,0                |
|          | Total    | 43         | 12,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 293        | 87,2       |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien     | 3          | ,9         | 50,0              | 50,0                 |
|          | Muy bien | 3          | ,9         | 50,0              | 100,0                |
|          | Total    | 6          | 1,8        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 330        | 98,2       |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 3          | ,9         | 27,3              | 27,3                 |
|          | Bien     | 6          | 1,8        | 54,5              | 81,8                 |
|          | Muy bien | 2          | ,6         | 18,2              | 100,0                |
|          | Total    | 11         | 3,3        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 325        | 96,7       |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |



**Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal | 1          | ,3         | 50,0              | 50,0                 |
|          | Bien    | 1          | ,3         | 50,0              | 100,0                |
|          | Total   | 2          | ,6         | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 334        | 99,4       |                   |                      |
| Total    |         | 336        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de los Billetes**

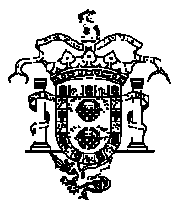
|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,3         | 12,5              | 12,5                 |
|          | Mal      | 3          | ,9         | 37,5              | 50,0                 |
|          | Regular  | 1          | ,3         | 12,5              | 62,5                 |
|          | Bien     | 1          | ,3         | 12,5              | 75,0                 |
|          | Muy bien | 2          | ,6         | 25,0              | 100,0                |
|          | Total    | 8          | 2,4        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 328        | 97,6       |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de las Dietas**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal | 1          | ,3         | 50,0              | 50,0                 |
|          | Regular | 1          | ,3         | 50,0              | 100,0                |
|          | Total   | 2          | ,6         | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 334        | 99,4       |                   |                      |
| Total    |         | 336        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien     | 3          | ,9         | 50,0              | 50,0                 |
|          | Muy bien | 3          | ,9         | 50,0              | 100,0                |
|          | Total    | 6          | 1,8        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 330        | 98,2       |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |



**Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal | 2          | ,6         | 40,0              | 40,0                 |
|          | Mal     | 1          | ,3         | 20,0              | 60,0                 |
|          | Bien    | 2          | ,6         | 40,0              | 100,0                |
|          | Total   | 5          | 1,5        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 331        | 98,5       |                   |                      |
| Total    |         | 336        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte**

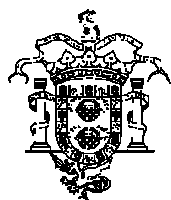
|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 2          | ,6         | 33,3              | 33,3                 |
|          | Muy bien | 4          | 1,2        | 66,7              | 100,0                |
|          | Total    | 6          | 1,8        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 330        | 98,2       |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad del IMI**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 7          | 2,1        | 7,5               | 7,5                  |
|          | Mal      | 4          | 1,2        | 4,3               | 11,8                 |
|          | Regular  | 21         | 6,3        | 22,6              | 34,4                 |
|          | Bien     | 22         | 6,5        | 23,7              | 58,1                 |
|          | Muy bien | 39         | 11,6       | 41,9              | 100,0                |
|          | Total    | 93         | 27,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 243        | 72,3       |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad del PBF**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 4          | 1,2        | 25,0              | 25,0                 |
|          | Mal      | 1          | ,3         | 6,3               | 31,3                 |
|          | Regular  | 4          | 1,2        | 25,0              | 56,3                 |
|          | Bien     | 5          | 1,5        | 31,3              | 87,5                 |
|          | Muy bien | 2          | ,6         | 12,5              | 100,0                |
|          | Total    | 16         | 4,8        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 320        | 95,2       |                   |                      |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                   |                      |



**Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 15         | 4,5        | 10,1                 | 10,1                    |
|          | Mal      | 12         | 3,6        | 8,1                  | 18,1                    |
|          | Regular  | 33         | 9,8        | 22,1                 | 40,3                    |
|          | Bien     | 41         | 12,2       | 27,5                 | 67,8                    |
|          | Muy bien | 48         | 14,3       | 32,2                 | 100,0                   |
|          | Total    | 149        | 44,3       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 187        | 55,7       |                      |                         |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                      |                         |

**Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 8          | 2,4        | 5,3                  | 5,3                     |
|          | Mal      | 9          | 2,7        | 6,0                  | 11,3                    |
|          | Regular  | 39         | 11,6       | 26,0                 | 37,3                    |
|          | Bien     | 43         | 12,8       | 28,7                 | 66,0                    |
|          | Muy bien | 51         | 15,2       | 34,0                 | 100,0                   |
|          | Total    | 150        | 44,6       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 186        | 55,4       |                      |                         |
| Total    |          | 336        | 100,0      |                      |                         |