

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:**

CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES (GLOBAL) 2023

**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 2023** 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 500 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 **3,44** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	499	4,02
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	498	4,00
Adecuación de las instalaciones	497	3,92
Efectividad de la atención prestada	499	3,98
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	497	3,99
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	498	3,95
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	498	3,99
Teleasistencia	13	3,54
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	19	3,11
Bono-Bebé	61	3,02
Alimentación Infantil	41	3,22
Pañales, Aseo para menores	34	3,21
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	51	2,76
Alojamiento alternativo de Urgencia	11	3,00
Hipoteca y/o Alquiler	16	2,50
Gastos de desplazamientos	7	3,29
Pago de Medicación y vacunas	8	2,63
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	7	2,86
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)	64	3,27
Adquisición Material escolar y Libros	49	2,86

Gastos Carácter Social (Funerarios)	9	3,44
Acceso a Escuelas Infantiles	3	3,00
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	6	3,50
Ayuda Técnicas a Personas Mayores	5	3,20
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	15	3,33
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	54	3,35
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	80	3,23
IMI	11	3,00
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	9	3,22
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	8	3,25
Enfermedades con Alergia alimenticia	6	3,00
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	27	3,37
LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	114	3,55
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO	115	3,44

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0,4%	12%	87,6%	99,6%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,4%	22,7%	76,9%	99,6%
Adecuación de las instalaciones	0%	32%	68%	100%
Efectividad de la atención prestada	1,2%	21%	77,8%	98,8%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1,6%	15,3%	83,1%	97,4%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,8%	17,5%	81,7%	99,2%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	0%	13,1%	86,9%	100%
Teleasistencia	0%	46,2%	53,8%	100%
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	26,3%	36,9%	36,8%	73,7%
Bono-Bebé	13,1%	68,9%	18%	86,9%
Alimentación Infantil	17,1%	46,3%	36,6%	82,9%
Pañales, Aseo para menores	14,7%	47,1%	38,2%	85,3%
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	33,3%	39,2%	27,5%	66,7%
Alojamiento alternativo de Urgencia	27,3%	36,3%	36,4%	72,7%
Hipoteca y/o Alquiler	50%	31,2%	18,8%	50%
Gastos de desplazamientos	28,6%	28,5%	42,9%	71,4%
Pago de Medicación y vacunas	25%	75%	0%	75%
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	42,9%	14,2%	42,9%	57,1%
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)	10,9%	51,6%	37,5%	89,1%

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*.

Adquisición Material escolar y Libros	28,6%	53%	18,4%	71,4%
Gastos Carácter Social (Funerarios)	11,1%	44,5%	44,4%	88,9%
Acceso a Escuelas Infantiles	33,3%	33,4%	33,3%	66,7%
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	0%	50%	50%	100%
Ayuda Técnicas a Personas Mayores	0%	80%	20%	100%
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	13,3%	53,4%	33,3%	86,7%
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	9,3%	46,3%	44,4%	90,7%
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización IMI	10%	57,5%	32,5%	90%
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	11,1%	55,6%	33,3%	88,9%
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	0%	75%	25%	100%
Enfermedades con Alergia alimenticia	33,3%	33,4%	33,3%	66,7%
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	7,4%	48,2%	44,4%	92,6%
LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	1,8%	43,8%	54,4%	97,2%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO	2,6%	51,3%	46,1%	97,4%

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señale el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	VIRGEN DE LA VICTORIA	153	30,6	30,6	30,6
	VIRGEN DEL CARMEN (COREA)	133	26,6	26,6	57,2
	PALMERAS	214	42,8	42,8	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES. Señale el barrio	122	24,4	25,0	25,0
	USUARIOS SIN PRESTACIONES. Señale el barrio	366	73,2	75,0	100,0
	Total	488	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	12	2,4		
Total		500	100,0		

[Comentario] SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	500	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	232	46,4	51,0	51,0
	MUJER	223	44,6	49,0	100,0
	Total	455	91,0	100,0	
Perdidos	Sistema	45	9,0		
Total		500	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	87	17,4	17,5	17,5
	25 a 34 años	176	35,2	35,5	53,0
	35 a 44 años	133	26,6	26,8	79,8
	45 a 54 años	79	15,8	15,9	95,8
	55 a 64 años	21	4,2	4,2	100,0
	Total	496	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,8		
Total		500	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADO/A	263	52,6	54,3	54,3
	SOLTERO/A	175	35,0	36,2	90,5
	SEPARADO/A	40	8,0	8,3	98,8
	VIUDO/A	6	1,2	1,2	100,0
	Total	484	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	16	3,2		
Total		500	100,0		

NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UD.	33	6,6	6,7	6,7
	2	167	33,4	34,2	40,9
	3	172	34,4	35,2	76,1
	4	106	21,2	21,7	97,8
	5	9	1,8	1,8	99,6
	6	1	,2	,2	99,8
	8	1	,2	,2	100,0
	Total	489	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	11	2,2		
Total		500	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,4	,4	,4
	Regular	60	12,0	12,0	12,4
	Bien	364	72,8	73,0	85,4
	Muy bien	73	14,6	14,6	100,0
	Total	499	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		500	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,4	,4	,4
	Regular	113	22,6	22,7	23,1
	Bien	267	53,4	53,6	76,7
	Muy bien	116	23,2	23,3	100,0
	Total	498	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		500	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	159	31,8	32,0	32,0
	Bien	221	44,2	44,5	76,5
	Muy bien	117	23,4	23,5	100,0
	Total	497	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,6		
Total		500	100,0		

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	1,2	1,2	1,2
	Regular	105	21,0	21,0	22,2
	Bien	283	56,6	56,8	79,0
	Muy bien	105	21,0	21,0	100,0
	Total	499	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		500	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,6	,6	,6
	Mal	5	1,0	1,0	1,6
	Regular	76	15,2	15,3	16,9
	Bien	321	64,2	64,6	81,5
	Muy bien	92	18,4	18,5	100,0
	Total	497	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,6		
Total		500	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	3	,6	,6	,8
	Regular	87	17,4	17,5	18,3
	Bien	338	67,6	67,8	86,1
	Muy bien	69	13,8	13,9	100,0
	Total	498	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		500	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	65	13,0	13,1	13,1
	Bien	375	75,0	75,3	88,4
	Muy bien	58	11,6	11,6	100,0
	Total	498	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		500	100,0		

Teleasistencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	1,2	46,2	46,2
	Bien	7	1,4	53,8	100,0

	Total	13	2,6	100,0	
Perdidos	Sistema	487	97,4		
Total		500	100,0		

Servicio de Ayuda a Domicilio Básico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,0	26,3	26,3
	Regular	7	1,4	36,9	63,2
	Bien	7	1,4	36,8	100,0
	Total	19	3,8	100,0	
Perdidos	Sistema	481	96,2		
Total		500	100,0		

Bono-Bebé

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	3,3	3,3
	Mal	6	1,2	9,8	13,1
	Regular	42	8,4	68,9	82,0
	Bien	11	2,2	18,0	100,0
	Total	61	12,2	100,0	
Perdidos	Sistema	439	87,8		
Total		500	100,0		

Alimentación Infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	2,4	2,4
	Mal	6	1,2	14,7	17,1
	Regular	19	3,8	46,3	63,4
	Bien	13	2,6	31,7	95,1
	Muy bien	2	,4	4,9	100,0
	Total	41	8,2	100,0	
Perdidos	Sistema	459	91,8		
Total		500	100,0		

Pañales, Aseo para menores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	2,9	2,9

	Mal	4	,8	11,8	14,7
	Regular	16	3,2	47,1	61,8
	Bien	13	2,6	38,2	100,0
	Total	34	6,8	100,0	
Perdidos	Sistema	466	93,2		
Total		500	100,0		

Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	2,0	19,6	19,6
	Mal	7	1,4	13,7	33,3
	Regular	20	4,0	39,2	72,5
	Bien	13	2,6	25,5	98,0
	Muy bien	1	,2	2,0	100,0
	Total	51	10,2	100,0	
Perdidos	Sistema	449	89,8		
Total		500	100,0		

Alojamiento alternativo de Urgencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	9,1	9,1
	Mal	2	,4	18,2	27,3
	Regular	4	,8	36,3	63,6
	Bien	4	,8	36,4	100,0
	Total	11	2,2	100,0	
Perdidos	Sistema	489	97,8		
Total		500	100,0		

Hipoteca y/o Alquiler

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,8	25,0	25,0
	Mal	4	,8	25,0	50,0
	Regular	5	1,0	31,2	81,2
	Bien	2	,4	12,5	93,8
	Muy bien	1	,2	6,3	100,0
	Total	16	3,2	100,0	
Perdidos	Sistema	484	96,8		
Total		500	100,0		

Gastos de desplazamientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	14,3	14,3
	Mal	1	,2	14,3	28,6
	Regular	2	,4	28,5	57,1
	Bien	1	,2	14,3	71,4
	Muy bien	2	,4	28,6	100,0
	Total	7	1,4	100,0	
Perdidos	Sistema	493	98,6		
Total		500	100,0		

Pago de Medicación y vacunas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	12,5	12,5
	Mal	1	,2	12,5	25,0
	Regular	6	1,2	75,0	100,0
	Total	8	1,6	100,0	
Perdidos	Sistema	492	98,4		
Total		500	100,0		

Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	28,6	28,6
	Mal	1	,2	14,3	42,9
	Regular	1	,2	14,2	57,1
	Bien	2	,4	28,6	85,7
	Muy bien	1	,2	14,3	100,0
	Total	7	1,4	100,0	
Perdidos	Sistema	493	98,6		
Total		500	100,0		

Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	3,1	3,1
	Mal	5	1,0	7,8	10,9
	Regular	33	6,6	51,6	62,5
	Bien	22	4,4	34,4	96,9

	Muy bien	2	,4	3,1	100,0
	Total	64	12,8	100,0	
Perdidos	Sistema	436	87,2		
Total		500	100,0		

Adquisición Material escolar y Libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	4,1	4,1
	Mal	12	2,4	24,5	28,6
	Regular	26	5,2	53,0	81,6
	Bien	9	1,8	18,4	100,0
	Total	49	9,8	100,0	
Perdidos	Sistema	451	90,2		
Total		500	100,0		

Gastos Carácter Social (Funerarios)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	11,1	11,1
	Regular	4	,8	44,5	55,6
	Bien	3	,6	33,3	88,9
	Muy bien	1	,2	11,1	100,0
	Total	9	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	491	98,2		
Total		500	100,0		

Acceso a Escuelas Infantiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	33,3	33,3
	Regular	1	,2	33,3	66,7
	Bien	1	,2	33,3	100,0
	Total	3	,6	100,0	
Perdidos	Sistema	497	99,4		
Total		500	100,0		

Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	,6	50,0	50,0

	Bien	3	,6	50,0	100,0
	Total	6	1,2	100,0	
Perdidos	Sistema	494	98,8		
Total		500	100,0		

Ayuda Técnicas a Personas Mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	,8	80,0	80,0
	Bien	1	,2	20,0	100,0
	Total	5	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	495	99,0		
Total		500	100,0		

Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,4	13,3	13,3
	Regular	8	1,6	53,4	66,7
	Bien	3	,6	20,0	86,7
	Muy bien	2	,4	13,3	100,0
	Total	15	3,0	100,0	
Perdidos	Sistema	485	97,0		
Total		500	100,0		

Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,0	9,3	9,3
	Regular	25	5,0	46,3	55,6
	Bien	24	4,8	44,4	100,0
	Total	54	10,8	100,0	
Perdidos	Sistema	446	89,2		
Total		500	100,0		

Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	1,6	10,0	10,0
	Regular	46	9,2	57,5	67,5
	Bien	26	5,2	32,5	100,0

	Total	80	16,0	100,0	
Perdidos	Sistema	420	84,0		
Total		500	100,0		

IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	9,1	9,1
	Mal	2	,4	18,2	27,3
	Regular	4	,8	36,3	63,6
	Bien	4	,8	36,4	100,0
	Total	11	2,2	100,0	
Perdidos	Sistema	489	97,8		
Total		500	100,0		

Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	11,1	11,1
	Regular	5	1,0	55,6	66,7
	Bien	3	,6	33,3	100,0
	Total	9	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	491	98,2		
Total		500	100,0		

Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	1,2	75,0	75,0
	Bien	2	,4	25,0	100,0
	Total	8	1,6	100,0	
Perdidos	Sistema	492	98,4		
Total		500	100,0		

Enfermedades con Alergia alimenticia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,4	33,3	33,3
	Regular	2	,4	33,4	66,7
	Bien	2	,4	33,3	100,0
	Total	6	1,2	100,0	

Perdidos	Sistema	494	98,8		
Total		500	100,0		

Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,4	7,4	7,4
	Regular	13	2,6	48,2	55,6
	Bien	12	2,4	44,4	100,0
	Total	27	5,4	100,0	
Perdidos	Sistema	473	94,6		
Total		500	100,0		

LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,4	1,8	1,8
	Regular	50	10,0	43,8	45,6
	Bien	59	11,8	51,8	97,4
	Muy bien	3	,6	2,6	100,0
	Total	114	22,8	100,0	
Perdidos	Sistema	386	77,2		
Total		500	100,0		

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,9	,9
	Mal	2	,4	1,7	2,6
	Regular	59	11,8	51,3	53,9
	Bien	51	10,2	44,4	98,3
	Muy bien	2	,4	1,7	100,0
	Total	115	23,0	100,0	
Perdidos	Sistema	385	77,0		
Total		500	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	349	69,8	72,9	72,9
	No	130	26,0	27,1	100,0

Total	479	95,8	100,0
Perdidos Sistema	21	4,2	
Total	500	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	6	1,2	1,7	1,7
No	350	70,0	98,3	100,0
Total	356	71,2	100,0	
Perdidos Sistema	144	28,8		
Total	500	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 Muy mal	1	,2	7,1	7,1
Mal	2	,4	14,3	21,4
Regular	4	,8	28,6	50,0
Bien	6	1,2	42,9	92,9
Muy bien	1	,2	7,1	100,0
Total	14	2,8	100,0	
Perdidos Sistema	486	97,2		
Total	500	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	14	2,8	2,9	2,9
No	463	92,6	97,1	100,0
Total	477	95,4	100,0	
Perdidos Sistema	23	4,6		
Total	500	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 Mal	1	,2	7,1	7,1
Regular	8	1,6	57,1	64,3
Bien	3	,6	21,4	85,7



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



	Muy bien	2	,4	14,3	100,0
	Total	14	2,8	100,0	
Perdidos	Sistema	486	97,2		
Total		500	100,0		