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:

CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES (DATOS GLOBALES) 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: **CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES (GLOBAL) 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: 601** 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 **4,36** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	594	4,33
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	592	4,46
Adecuación de las instalaciones	596	4,33
Efectividad de la atención prestada	592	4,55
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	593	4,55
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	594	4,60
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	592	**4,36**
Teleasistencia	1	4,00
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	3	4,67
Bono-Bebé	7	4,71
Alimentación Infantil	12	4,67
Pañales, aseo para menores	4	5,00
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	12	3,42
Alojamiento alternativo de Urgencia	13	3,92
Hipoteca y/o Alquiler	36	4,25
Gastos de desplazamientos	42	4,90
Pago de Medicación y vacunas	16	4,69
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis...	14	4,50
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)	74	4,68
Adquisición Material escolar y Libros	5	4,60
Gastos Carácter Social (Funerarios)	0	
Acceso a Escuelas Infantiles	1	4,00

Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	1	5,00
Ayuda Técnica a Personas Mayores	6	4,67
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	124	4,90
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	4	5,00
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	6	4,67
IMI	21	4,10
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	1	5,00
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	0	
Enfermedades con Alergia alimenticia	5	4,60
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	18	5,00
LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	378	4,50
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	381	4,62

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	8,1%	12,8%	79,1%	91,9%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	4,9%	11,7%	83,4%	95,1%
Adecuación de las instalaciones	7,2%	13,9%	78,9%	92,8%
Efectividad de la atención prestada	6,6%	4,1%	89,3%	93,4%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	6,4%	4,7%	88,9%	93,6%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	5,7%	4,4%	89,9%	94,3%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	8,6%	7,9%	83,5%	91,4%
Teleasistencia	0%	0%	100%	100%
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	0%	0%	100%	100%
Bono-Bebé	0%	0%	100%	100%
Alimentación Infantil	0%	16,7%	83,3%	100%
Pañales, aseo para menores	0%	0%	100%	100%
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	33,3%	16,7%	50%	66,7%
Alojamiento alternativo de Urgencia	23,1%	15,4%	61,5%	76,9%
Hipoteca y/o Alquiler	8,4%	22,2%	69,4%	91,6%
Gastos de desplazamientos	2,4%	0%	97,6%	97,6%
Pago de Medicación y vacunas	6,3%	0%	93,7%	93,7%
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis...	0%	21,4%	78,6%	100%
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)	0%	14,9%	85,1%	100%
Adquisición Material escolar y Libros	0%	20%	80%	100%
Gastos Carácter Social (Funerarios)	-	-	-	-
Acceso a Escuelas Infantiles	0%	0%	100%	100%

[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	0%	0%	100%	100%
Ayuda Técnica a Personas Mayores	0%	16,7%	83,3%	100%
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	0,8%	3,2%	95%	98,2%
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	0%	0%	100%	100%
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	0%	16,7%	83,3%	100%
IMI	9,6%	28,5%	61,9%	90,4%
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	0%	0%	100%	100%
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	-	-	-	-
Enfermedades con Alergia alimenticia	0%	20%	80%	100%
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	0%	0%	100%	100%
LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	9%	6,3%	84,7%	91%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	6,1%	6%	87,9%	93,9%

[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 DE LA VICTORIA	2	,3	,3	,3
	VIRGEN DEL CARMEN (COREA)	309	51,4	51,4	51,7
	PALMERAS	290	48,3	48,3	100,0
	Total	601	100,0	100,0	

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES. Señale el barrio	390	64,9	65,1	65,1
	USUARIOS SIN PRESTACIONES. Señale el barrio	209	34,8	34,9	100,0
	Total	599	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		601	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	243	40,4	41,7	41,7
	MUJER	340	56,6	58,3	100,0
	Total	583	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	18	3,0		
Total		601	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	12	2,0	2,0	2,0
	25 a 34 años	72	12,0	12,0	14,0
	35 a 44 años	139	23,1	23,2	37,2
	45 a 54 años	117	19,5	19,5	56,8
	55 a 64 años	83	13,8	13,9	70,6
	Más de 65 años	176	29,3	29,4	100,0
	Total	599	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		601	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADO/A	288	47,9	48,8	48,8
	SOLTERO/A	82	13,6	13,9	62,7
	SEPARADO/A	131	21,8	22,2	84,9
	VIUDO/A	89	14,8	15,1	100,0
	Total	590	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	11	1,8		
Total		601	100,0		

NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UD.	100	16,6	16,7	16,7
	2	96	16,0	16,1	32,8
	3	150	25,0	25,1	57,9
	4	112	18,6	18,7	76,6
	5	82	13,6	13,7	90,3
	6	36	6,0	6,0	96,3
	7	14	2,4	2,4	98,7
	8	5	,8	,8	99,5
	9	1	,2	,2	99,7
	MAS DE 10	2	,3	,3	100,0
	Total	598	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,5		
Total		601	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	2,8	2,9	2,9
	Mal	31	5,2	5,2	8,1
	Regular	76	12,6	12,8	20,9
	Bien	86	14,3	14,5	35,4
	Muy bien	384	63,9	64,6	100,0
	Total	594	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,2		
Total		601	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	2,2	2,2	2,2
	Mal	16	2,7	2,7	4,9
	Regular	69	11,5	11,7	16,6
	Bien	83	13,8	14,0	30,6
	Muy bien	411	68,4	69,4	100,0
	Total	592	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,5		
Total		601	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	22	3,7	3,7	3,7
	Mal	21	3,5	3,5	7,2
	Regular	83	13,8	13,9	21,1
	Bien	83	13,8	13,9	35,0
	Muy bien	387	64,4	65,0	100,0
	Total	596	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,8		
Total		601	100,0		

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	27	4,5	4,6	4,6
	Mal	12	2,0	2,0	6,6
	Regular	24	4,0	4,1	10,6
	Bien	73	12,1	12,3	23,0
	Muy bien	456	75,9	77,0	100,0
	Total	592	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,5		
Total		601	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	24	4,0	4,0	4,0
	Mal	14	2,3	2,4	6,4
	Regular	28	4,7	4,7	11,1
	Bien	70	11,6	11,8	22,9
	Muy bien	457	76,0	77,1	100,0
	Total	593	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,3		
Total		601	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	24	4,0	4,0	4,0
	Mal	10	1,7	1,7	5,7
	Regular	26	4,3	4,4	10,1
	Bien	57	9,5	9,6	19,7
	Muy bien	477	79,4	80,3	100,0
	Total	594	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,2		
Total		601	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	35	5,8	5,9	5,9
	Mal	16	2,7	2,7	8,6
	Regular	47	7,8	7,9	16,6
	Bien	97	16,1	16,4	32,9
	Muy bien	397	66,1	67,1	100,0
	Total	592	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,5		
Total		601	100,0		

Teleasistencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	600	99,8		
Total		601	100,0		

Servicio de Ayuda a Domicilio Básico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,2	33,3	33,3
	Muy bien	2	,3	66,7	100,0
	Total	3	,5	100,0	
Perdidos	Sistema	598	99,5		
Total		601	100,0		

Bono-Bebé

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	,3	28,6	28,6
	Muy bien	5	,8	71,4	100,0
	Total	7	1,2	100,0	
Perdidos	Sistema	594	98,8		
Total		601	100,0		

Alimentación Infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,3	16,7	16,7
	Muy bien	10	1,7	83,3	100,0
	Total	12	2,0	100,0	
Perdidos	Sistema	589	98,0		
Total		601	100,0		

Pañales, aseo para menores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	597	99,3		
Total		601	100,0		

Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	8,3	8,3
	Mal	3	,5	25,0	33,3
	Regular	2	,3	16,7	50,0
	Bien	2	,3	16,7	66,7
	Muy bien	4	,7	33,3	100,0
	Total	12	2,0	100,0	
Perdidos	Sistema	589	98,0		
Total		601	100,0		

Alojamiento alternativo de Urgencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	7,7	7,7
	Mal	2	,3	15,4	23,1
	Regular	2	,3	15,4	38,5
	Muy bien	8	1,3	61,5	100,0
	Total	13	2,2	100,0	
Perdidos	Sistema	588	97,8		
Total		601	100,0		

Hipoteca y/o Alquiler

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	2,8	2,8
	Mal	2	,3	5,6	8,4
	Regular	8	1,3	22,2	30,6
	Bien	1	,2	2,8	33,4
	Muy bien	24	4,0	66,6	100,0
	Total	36	6,0	100,0	
Perdidos	Sistema	565	94,0		
Total		601	100,0		

Gastos de desplazamientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	2,4	2,4
	Bien	1	,2	2,4	4,8
	Muy bien	40	6,7	95,2	100,0
	Total	42	7,0	100,0	
Perdidos	Sistema	559	93,0		
Total		601	100,0		

Pago de Medicación y vacunas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	6,3	6,3
	Bien	2	,3	12,5	18,8
	Muy bien	13	2,2	81,2	100,0
	Total	16	2,7	100,0	
Perdidos	Sistema	585	97,3		
Total		601	100,0		

Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis...

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	,5	21,4	21,4
	Bien	1	,2	7,2	28,6
	Muy bien	10	1,7	71,4	100,0
	Total	14	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	587	97,7		
Total		601	100,0		

Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	1,8	14,9	14,9
	Bien	2	,3	2,7	17,6
	Muy bien	61	10,1	82,4	100,0
	Total	74	12,3	100,0	
Perdidos	Sistema	527	87,7		
Total		601	100,0		

Adquisición Material escolar y Libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	20,0	20,0
	Muy bien	4	,7	80,0	100,0
	Total	5	,8	100,0	
Perdidos	Sistema	596	99,2		
Total		601	100,0		

Gastos Carácter Social (Funerarios)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	601	100,0

Acceso a Escuelas Infantiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	600	99,8		
Total		601	100,0		

Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	600	99,8		
Total		601	100,0		

Ayuda Técnica a Personas Mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	16,7	16,7
	Muy bien	5	,8	83,3	100,0
	Total	6	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	595	99,0		
Total		601	100,0		

Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,8	,8
	Regular	4	,7	3,2	4,0
	Bien	2	,3	1,6	5,6
	Muy bien	117	19,5	94,4	100,0
	Total	124	20,6	100,0	
Perdidos	Sistema	477	79,4		
Total		601	100,0		

Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	597	99,3		
Total		601	100,0		

Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	16,7	16,7
	Muy bien	5	,8	83,3	100,0
	Total	6	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	595	99,0		
Total		601	100,0		

IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	4,8	4,8
	Mal	1	,2	4,8	9,6
	Regular	6	1,0	28,5	38,1
	Muy bien	13	2,2	61,9	100,0
	Total	21	3,5	100,0	
Perdidos	Sistema	580	96,5		
Total		601	100,0		

Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	600	99,8		
Total		601	100,0		

Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	601	100,0

Enfermedades con Alergia alimenticia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	20,0	20,0
	Muy bien	4	,7	80,0	100,0
	Total	5	,8	100,0	
Perdidos	Sistema	596	99,2		
Total		601	100,0		

Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	18	3,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	583	97,0		
Total		601	100,0		

LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	3,5	5,6	5,6
	Mal	13	2,2	3,4	9,0
	Regular	24	4,0	6,3	15,3
	Bien	19	3,2	5,1	20,4
	Muy bien	301	50,1	79,6	100,0
	Total	378	62,9	100,0	
Perdidos	Sistema	223	37,1		
Total		601	100,0		

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	2,3	3,7	3,7
	Mal	9	1,5	2,4	6,1
	Regular	23	3,8	6,0	12,1
	Bien	16	2,7	4,2	16,3
	Muy bien	319	53,1	83,7	100,0
	Total	381	63,4	100,0	
Perdidos	Sistema	220	36,6		
Total		601	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	153	25,5	25,5	25,5
	No	447	74,4	74,5	100,0
	Total	600	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		601	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	,5	2,0	2,0
	No	150	25,0	98,0	100,0
	Total	153	25,5	100,0	
Perdidos	Sistema	448	74,5		
Total		601	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	Regular	1	,2	33,3	33,3
	Bien	1	,2	33,3	66,6
	Muy bien	1	,2	33,3	100,0
	Total	3	,5	100,0	
Perdidos	Sistema	598	99,5		
Total		601	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	23	3,8	3,8	3,8
	No	576	95,8	96,2	100,0
	Total	599	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		601	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	,5	20,0	20,0
	Bien	5	,8	33,3	53,3
	Muy bien	7	1,2	46,7	100,0
	Total	15	2,5	100,0	
Perdidos	Sistema	586	97,5		
Total		601	100,0		