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 (PALMERAS) 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 (PALMERAS) 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: 290** 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 **4,40** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|---|---|
| Accesibilidad a las instalaciones | 285 | 4,76 |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 283 | 4,58 |
| Adecuación de las instalaciones | 286 | 4,50 |
| Efectividad de la atención prestada | 284 | 4,47 |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 286 | 4,50 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 285 | 4,53 |
| NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES | 285 | **4,40** |
| Teleasistencia | 1 | 4,00 |
| Servicio de Ayuda a Domicilio Básico | 1 | 4,00 |
| Bono-Bebé | 3 | 4,67 |
| Alimentación Infantil | 7 | 4,71 |
| Pañales, aseo para menores | 2 | 5,00 |
| Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones | 5 | 3,60 |
| Alojamiento alternativo de Urgencia | 3 | 4,00 |
| Hipoteca y/o Alquiler | 10 | 4,40 |
| Gastos de desplazamientos | 33 | 4,97 |
| Pago de Medicación y vacunas | 7 | 4,86 |
| Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis... | 2 | 4,50 |
| Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido) | 31 | 4,61 |
| Adquisición Material escolar y Libros | 2 | 4,00 |
| 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 | 3 | 4,33 |
| Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores | 62 | 4,82 |
| Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral | 2 | 5,00 |
| Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización | 2 | 5,00 |
| IMI | 10 | 4,40 |
| Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual | 0 | |
| Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental | 0 | |
| Enfermedades con Alergia alimenticia | 1 | 5,00 |
| Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad | 10 | 5,00 |
| LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD | 178 | 4,48 |
| NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO | 178 | 4,58 |

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 | 1,8% | 3,5% | 94,7% | 98,2% |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 3,2% | 10,2% | 86,6% | 96,8% |
| Adecuación de las instalaciones | 4,5% | 11,2% | 84,3% | 95,5% |
| Efectividad de la atención prestada | 8,5% | 6% | 85,5% | 91,5% |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 7,3% | 6,7% | 86% | 92,7% |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 7,7% | 5,6% | 86,7% | 92,3% |
| NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES | 9,8% | 5,3% | 84,9% | 90,2% |
| Teleasistencia | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Servicio de Ayuda a Domicilio Básico | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Bono-Bebé | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Alimentación Infantil | 0% | 14,3% | 85,7% | 100% |
| Pañales, aseo para menores | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones | 20% | 40% | 40% | 80% |
| Alojamiento alternativo de Urgencia | 33,3% | 0% | 66,7% | 66,7% |
| Hipoteca y/o Alquiler | 0% | 30% | 70% | 100% |
| Gastos de desplazamientos | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Pago de Medicación y vacunas | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis... | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido) | 0% | 19,4% | 80,6% | 100% |
| Adquisición Material escolar y Libros | 0% | 50% | 50% | 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% | 33,3% | 66,7% | 100% |
| Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores | 1,6% | 4,9% | 93,5% | 98,4% |
| Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización | 0% | 0% | 100% | 100% |
| IMI | 10% | 10% | 80% | 90% |
| Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual | - | - | - | - |
| Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental | - | - | - | - |
| Enfermedades con Alergia alimenticia | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad | 0% | 0% | 100% | 100% |
| LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD | 8,4% | 7,3% | 84,3% | 91,6% |
| NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO | 6,7% | 6,2% | 87,1% | 93,3% |

[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 | PALMERAS | 290 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

**SEÑALE EL TIPO DE USUARIO**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | USUARIOS CON PRESTACIONES. Señale el barrio | 183 | 63,1 | 63,3 | 63,3 |
| | USUARIOS SIN PRESTACIONES. Señale el barrio | 106 | 36,6 | 36,7 | 100,0 |
| | Total | 289 | 99,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,3 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**SEXO**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | HOMBRE | 122 | 42,1 | 43,4 | 43,4 |
| | MUJER | 159 | 54,8 | 56,6 | 100,0 |
| | Total | 281 | 96,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 9 | 3,1 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**EDAD**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | 16 a 24 años | 8 | 2,8 | 2,8 | 2,8 |
| | 25 a 34 años | 27 | 9,3 | 9,4 | 12,2 |
| | 35 a 44 años | 63 | 21,7 | 21,8 | 34,0 |
| | 45 a 54 años | 44 | 15,2 | 15,3 | 49,3 |
| | 55 a 64 años | 49 | 16,9 | 17,0 | 66,3 |
| | Más de 65 años | 97 | 33,4 | 33,7 | 100,0 |
| | Total | 288 | 99,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | ,7 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**ESTADO CIVIL**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | CASADO/A | 145 | 50,0 | 50,9 | 50,9 |
| | SOLTERO/A | 33 | 11,4 | 11,6 | 62,5 |
| | SEPARADO/A | 60 | 20,7 | 21,0 | 83,5 |
| | VIUDO/A | 47 | 16,2 | 16,5 | 100,0 |
| | Total | 285 | 98,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | 1,7 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | UD. | 44 | 15,2 | 15,2 | 15,2 |
| | 2 | 40 | 13,8 | 13,9 | 29,1 |
| | 3 | 69 | 23,8 | 23,8 | 52,9 |
| | 4 | 68 | 23,4 | 23,6 | 76,5 |
| | 5 | 36 | 12,4 | 12,4 | 88,9 |
| | 6 | 18 | 6,2 | 6,3 | 95,2 |
| | 7 | 8 | 2,8 | 2,7 | 97,9 |
| | 8 | 4 | 1,4 | 1,4 | 99,3 |
| | MAS DE 10 | 2 | ,7 | ,7 | 100,0 |
| | Total | 289 | 99,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,3 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Accesibilidad a las instalaciones**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 3 | 1,0 | 1,1 | 1,1 |
| | Mal | 2 | ,7 | ,7 | 1,8 |
| | Regular | 10 | 3,4 | 3,5 | 5,3 |
| | Bien | 30 | 10,3 | 10,5 | 15,8 |
| | Muy bien | 240 | 82,8 | 84,2 | 100,0 |
| | Total | 285 | 98,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | 1,7 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 4 | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| | Mal | 5 | 1,7 | 1,8 | 3,2 |
| | Regular | 29 | 10,0 | 10,2 | 13,4 |
| | Bien | 30 | 10,3 | 10,6 | 24,0 |
| | Muy bien | 215 | 74,1 | 76,0 | 100,0 |
| | Total | 283 | 97,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 7 | 2,4 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Adecuación de las instalaciones**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 10 | 3,4 | 3,5 | 3,5 |
| | Mal | 3 | 1,0 | 1,0 | 4,5 |
| | Regular | 32 | 11,0 | 11,2 | 15,7 |
| | Bien | 29 | 10,0 | 10,2 | 25,9 |
| | Muy bien | 212 | 73,1 | 74,1 | 100,0 |
| | Total | 286 | 98,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 1,4 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Efectividad de la atención prestada**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 19 | 6,6 | 6,7 | 6,7 |
| | Mal | 5 | 1,7 | 1,8 | 8,5 |
| | Regular | 17 | 5,9 | 6,0 | 14,5 |
| | Bien | 25 | 8,6 | 8,7 | 23,2 |
| | Muy bien | 218 | 75,2 | 76,8 | 100,0 |
| | Total | 284 | 97,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 2,1 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 16 | 5,5 | 5,6 | 5,6 |
| | Mal | 5 | 1,7 | 1,7 | 7,3 |
| | Regular | 19 | 6,6 | 6,7 | 14,0 |
| | Bien | 27 | 9,3 | 9,4 | 23,4 |
| | Muy bien | 219 | 75,5 | 76,6 | 100,0 |
| | Total | 286 | 98,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 1,4 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 16 | 5,5 | 5,6 | 5,6 |
| | Mal | 6 | 2,1 | 2,1 | 7,7 |
| | Regular | 16 | 5,5 | 5,6 | 13,3 |
| | Bien | 21 | 7,2 | 7,4 | 20,7 |
| | Muy bien | 226 | 77,9 | 79,3 | 100,0 |
| | Total | 285 | 98,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | 1,7 | | |
| Total | | 290 | 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 | 21 | 7,2 | 7,4 | 7,4 |
| | Mal | 7 | 2,4 | 2,4 | 9,8 |
| | Regular | 15 | 5,2 | 5,3 | 15,1 |
| | Bien | 36 | 12,4 | 12,6 | 27,7 |
| | Muy bien | 206 | 71,0 | 72,3 | 100,0 |
| | Total | 285 | 98,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | 1,7 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Teleasistencia**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 1 | ,3 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 289 | 99,7 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Servicio de Ayuda a Domicilio Básico**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 1 | ,3 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 289 | 99,7 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Bono-Bebé**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 1 | ,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Muy bien | 2 | ,7 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 3 | 1,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 287 | 99,0 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Alimentación Infantil**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 1 | ,3 | 14,3 | 14,3 |
| | Muy bien | 6 | 2,1 | 85,7 | 100,0 |
| | Total | 7 | 2,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 283 | 97,6 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Pañales, aseo para menores**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 2 | ,7 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 288 | 99,3 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Mal | 1 | ,3 | 20,0 | 20,0 |
| | Regular | 2 | ,7 | 40,0 | 60,0 |
| | Muy bien | 2 | ,7 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 5 | 1,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 285 | 98,3 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Alojamiento alternativo de Urgencia**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Mal | 1 | ,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Muy bien | 2 | ,7 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 3 | 1,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 287 | 99,0 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Hipoteca y/o Alquiler**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 3 | 1,0 | 30,0 | 30,0 |
| | Muy bien | 7 | 2,4 | 70,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 3,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 280 | 96,6 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Gastos de desplazamientos**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 1 | ,3 | 3,0 | 3,0 |
| | Muy bien | 32 | 11,0 | 97,0 | 100,0 |
| | Total | 33 | 11,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 257 | 88,6 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Pago de Medicación y vacunas**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 1 | ,3 | 14,3 | 14,3 |
| | Muy bien | 6 | 2,1 | 85,7 | 100,0 |
| | Total | 7 | 2,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 283 | 97,6 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis...**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 1 | ,3 | 50,0 | 50,0 |
| | Muy bien | 1 | ,3 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 2 | ,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 288 | 99,3 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 6 | 2,1 | 19,4 | 19,4 |
| | Muy bien | 25 | 8,6 | 80,6 | 100,0 |
| | Total | 31 | 10,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 259 | 89,3 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Adquisición Material escolar y Libros**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 1 | ,3 | 50,0 | 50,0 |
| | Muy bien | 1 | ,3 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 2 | ,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 288 | 99,3 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Gastos Carácter Social (Funerarios)**

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Perdidos | Sistema | 290 | 100,0 |

**Acceso a Escuelas Infantiles**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 1 | ,3 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 289 | 99,7 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 1 | ,3 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 289 | 99,7 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Ayuda Técnica a Personas Mayores**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 1 | ,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Muy bien | 2 | ,7 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 3 | 1,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 287 | 99,0 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Mal | 1 | ,3 | 1,6 | 1,6 |
| | Regular | 3 | 1,0 | 4,9 | 6,5 |
| | Bien | 2 | ,7 | 3,2 | 9,7 |
| | Muy bien | 56 | 19,3 | 90,3 | 100,0 |
| | Total | 62 | 21,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 228 | 78,6 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 2 | ,7 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 288 | 99,3 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 2 | ,7 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 288 | 99,3 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**IMI**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 1 | ,3 | 10,0 | 10,0 |
| | Regular | 1 | ,3 | 10,0 | 20,0 |
| | Muy bien | 8 | 2,8 | 80,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 3,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 280 | 96,6 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual**

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Perdidos | Sistema | 290 | 100,0 |

**Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental**

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Perdidos | Sistema | 290 | 100,0 |

**Enfermedades con Alergia alimenticia**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 1 | ,3 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 289 | 99,7 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 10 | 3,4 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 280 | 96,6 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 10 | 3,4 | 5,6 | 5,6 |
| | Mal | 5 | 1,7 | 2,8 | 8,4 |
| | Regular | 13 | 4,5 | 7,3 | 15,7 |
| | Bien | 12 | 4,1 | 6,8 | 22,5 |
| | Muy bien | 138 | 47,6 | 77,5 | 100,0 |
| | Total | 178 | 61,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 112 | 38,6 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 8 | 2,8 | 4,5 | 4,5 |
| | Mal | 4 | 1,4 | 2,2 | 6,7 |
| | Regular | 11 | 3,8 | 6,2 | 12,9 |
| | Bien | 8 | 2,8 | 4,5 | 17,4 |
| | Muy bien | 147 | 50,7 | 82,6 | 100,0 |
| | Total | 178 | 61,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 112 | 38,6 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Sí | 65 | 22,4 | 22,4 | 22,4 |
| | No | 225 | 77,6 | 77,6 | 100,0 |
| | Total | 290 | 100,0 | 100,0 | |

**En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Sí | 1 | ,3 | 1,5 | 1,5 |
| | No | 64 | 22,1 | 98,5 | 100,0 |
| | Total | 65 | 22,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 225 | 77,6 | | |
| Total | | 290 | 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 | ,3 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 289 | 99,7 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |

**¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Sí | 8 | 2,8 | 2,8 | 2,8 |
| | No | 281 | 96,9 | 97,2 | 100,0 |
| | Total | 289 | 99,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,3 | | |
| Total | | 290 | 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 | Bien | 1 | ,3 | 20,0 | 20,0 |
| | Muy bien | 4 | 1,4 | 80,0 | 100,0 |
| | Total | 5 | 1,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 285 | 98,3 | | |
| Total | | 290 | 100,0 | | |