

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO PÚBLICO:  
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES (DATOS GLOBALES) 2021  
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, SALUD PÚBLICA Y  
BIENESTAR ANIMAL  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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: **CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES (DATOS GLOBALES) 2021** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal 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 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 131 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 CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES (DATOS GLOBALES) 2021** con un valor de **4,23** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	131	4,45
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	130	4,49
Adecuación de las instalaciones	130	4,27
Efectividad de la atención prestada	130	4,38
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	130	4,38
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	130	4,55
Nivel de calidad, en general, de la atención prestada por el centro de servicios sociales	130	4,58
Teleasistencia	24	4,58
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	8	4,75
Bono-Bebé	4	4,25
Alimentación Infantil	4	4,50
Pañales, Aseo para menores	3	3,67
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	4	4,00
Alojamiento alternativo de Urgencia	6	4,17
Hipoteca y/o Alquiler	17	3,94
Gastos de desplazamientos	2	4,50
Pago de Medicación y vacunas	5	4,40
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	3	4,00
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido...)	4	4,50
Adquisición Material escolar y Libros	7	3,43
Gastos Carácter Social (Funerarios)	3	4,33
Acceso a Escuelas Infantiles	7	4,00
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	3	4,67
Ayuda Técnica a Personas Mayores	5	4,00
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	2	4,50
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	1	5,00
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	1	5,00
IMI	42	4,17



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud  
y Participación Ciudadana  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



Ayuda Atención semi-residencial Personas con Discapacidad intelectual	1	5,00
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	1	5,00
Enfermedades con Alergia alimenticia	3	5,00
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	1	5,00
SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	121	4,28
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	120	<b>4,23</b>

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

<b>AÑO 2021</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad a las instalaciones	0,8%	8,4%	90,8%	99,2%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	3,1%	7,7%	89,2%	96,9%
Adecuación de las instalaciones	4,6%	15,4%	80%	95,4%
Efectividad de la atención prestada	2,3%	11,5%	86,2%	97,7%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1,6%	11,5%	86,9%	98,4%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	2,3%	4,6%	93,1%	97,7%
Nivel de calidad, en general, de la atención prestada por el centro de servicios sociales	0,8%	3,8%	95,4%	99,2%
Teleasistencia	0%	0%	100%	100%
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	0%	0%	100%	100%
Bono-Bebé	0%	0%	100%	100%
Alimentación Infantil	0%	0%	100%	100%
Pañales, Aseo para menores	33,3%	0%	66,7%	66,7%
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	0%	25%	75%	100%
Alojamiento alternativo de Urgencia	0%	0%	100%	100%
Hipoteca y/o Alquiler	5,9%	17,6%	76,5%	94,1%
Gastos de desplazamientos	0%	0%	100%	100%
Pago de Medicación y vacunas	0%	20%	80%	100%
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	0%	33,3%	66,7%	100%
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido...)	0%	0%	100%	100%
Adquisición Material escolar y Libros	14,3%	42,9%	42,8%	85,7%
Gastos Carácter Social (Funerarios)	0%	0%	100%	100%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

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



Acceso a Escuelas Infantiles	14,3%	14,3%	71,4%	85,7%
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	0%	0%	100%	100%
Ayuda Técnica a Personas Mayores	20%	0%	80%	100%
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	0%	0%	100%	100%
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	0%	0%	100%	100%
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	0%	0%	100%	100%
IMI	4,8%	21,4%	73,8%	95,2%
Ayuda Atención semi-residencial Personas con Discapacidad intelectual	0%	0%	100%	100%
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	0%	0%	100%	100%
Enfermedades con Alergia alimenticia	0%	0%	100%	100%
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	0%	0%	100%	100%
SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	1,6%	11,6%	86,8%	98,4%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	4,2%	14,2%	81,6%	95,8%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> 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	56	42,7	42,7	42,7
	VIRGEN DEL CARMEN (COREA)	26	19,8	19,8	62,6
	PALMERAS	49	37,4	37,4	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

#### **SEÑALE EL TIPO DE USUARIO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES. Señale el barrio	121	92,4	92,4	92,4
	USUARIOS SIN PRESTACIONES. Señale el barrio	10	7,6	7,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

#### **[Comentario] SEÑALE EL TIPO DE USUARIO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	131	100,0	100,0	100,0

#### **SEXO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	91	69,5	69,5	69,5
	MUJER	40	30,5	30,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

#### **EDAD**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	20	15,3	15,4	15,4
	35 a 44 años	58	44,3	44,6	60,0



	45 a 54 años	32	24,4	24,6	84,6
	55 a 64 años	18	13,7	13,8	98,5
	mas de 65 años	2	1,5	1,5	100,0
	Total	130	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		131	100,0		

### ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADO/A	83	63,4	72,8	72,8
	SOLTERO/A	8	6,1	7,0	79,8
	SEPARADO/A	20	15,3	17,5	97,4
	VIUDO/A	3	2,3	2,6	100,0
	Total	114	87,0	100,0	
Perdidos	Sistema	17	13,0		
Total		131	100,0		

### NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UD.	3	2,3	2,3	2,3
	2	1	,8	,8	3,1
	3	32	24,4	24,4	27,5
	4	40	30,5	30,5	58,0
	5	45	34,4	34,4	92,4
	6	5	3,8	3,8	96,2
	7	3	2,3	2,3	98,5
	8	2	1,5	1,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

### [Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Regular	11	8,4	8,4	9,2
	Bien	46	35,1	35,1	44,3
	Muy bien	73	55,7	55,7	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

### [Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	3,1	3,1	3,1
	Regular	10	7,6	7,7	10,8
	Bien	34	26,0	26,2	36,9
	Muy bien	82	62,6	63,1	100,0
	Total	130	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		131	100,0		

**[Adecuación de las instalaciones]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	4,6	4,6	4,6
	Regular	20	15,3	15,4	20,0
	Bien	37	28,2	28,5	48,5
	Muy bien	67	51,1	51,5	100,0
	Total	130	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		131	100,0		

**[Efectividad de la atención prestada]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,5	1,5	1,5
	Mal	1	,8	,8	2,3
	Regular	15	11,5	11,5	13,8
	Bien	40	30,5	30,8	44,6
	Muy bien	72	55,0	55,4	100,0
	Total	130	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		131	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	1	,8	,8	1,5
	Regular	15	11,5	11,5	13,1
	Bien	43	32,8	33,1	46,2
	Muy bien	70	53,4	53,8	100,0
	Total	130	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		



Total	131	100,0		
-------	-----	-------	--	--

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,5	1,5	1,5
	Mal	1	,8	,8	2,3
	Regular	6	4,6	4,6	6,9
	Bien	36	27,5	27,7	34,6
	Muy bien	85	64,9	65,4	100,0
	Total	130	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		131	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	1	,8	,8	,8
	Regular	5	3,8	3,8	4,6
	Bien	41	31,3	31,5	36,2
	Muy bien	83	63,4	63,8	100,0
	Total	130	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		131	100,0		

**[Teleasistencia]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	7,6	41,7	41,7
	Muy bien	14	10,7	58,3	100,0
	Total	24	18,3	100,0	
Perdidos	Sistema	107	81,7		
Total		131	100,0		

**[Servicio de Ayuda a Domicilio Básico]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,5	25,0	25,0
	Muy bien	6	4,6	75,0	100,0
	Total	8	6,1	100,0	
Perdidos	Sistema	123	93,9		



Total	131	100,0		
-------	-----	-------	--	--

**[Bono-Bebé]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	2,3	75,0	75,0
	Muy bien	1	,8	25,0	100,0
	Total	4	3,1	100,0	
Perdidos	Sistema	127	96,9		
Total		131	100,0		

**[Alimentación Infantil]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,5	50,0	50,0
	Muy bien	2	1,5	50,0	100,0
	Total	4	3,1	100,0	
Perdidos	Sistema	127	96,9		
Total		131	100,0		

**[Pañales, Aseo para menores]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	33,3	33,3
	Bien	1	,8	33,3	66,7
	Muy bien	1	,8	33,3	100,0
	Total	3	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	128	97,7		
Total		131	100,0		

**[Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,8	25,0	25,0
	Bien	2	1,5	50,0	75,0
	Muy bien	1	,8	25,0	100,0
	Total	4	3,1	100,0	
Perdidos	Sistema	127	96,9		
Total		131	100,0		

**[Alojamiento alternativo de Urgencia]**



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	3,8	83,3	83,3
	Muy bien	1	,8	16,7	100,0
	Total	6	4,6	100,0	
Perdidos	Sistema	125	95,4		
Total		131	100,0		

**[Hipoteca y/o Alquiler]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	5,9	5,9
	Regular	3	2,3	17,6	23,5
	Bien	8	6,1	47,1	70,6
	Muy bien	5	3,8	29,4	100,0
	Total	17	13,0	100,0	
Perdidos	Sistema	114	87,0		
Total		131	100,0		

**[Gastos de desplazamientos]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,8	50,0	50,0
	Muy bien	1	,8	50,0	100,0
	Total	2	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	129	98,5		
Total		131	100,0		

**[Pago de Medicación y vacunas]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,8	20,0	20,0
	Bien	1	,8	20,0	40,0
	Muy bien	3	2,3	60,0	100,0
	Total	5	3,8	100,0	
Perdidos	Sistema	126	96,2		
Total		131	100,0		

**[Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado



Válidos	Regular	1	,8	33,3	33,3
	Bien	1	,8	33,3	66,7
	Muy bien	1	,8	33,3	100,0
	Total	3	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	128	97,7		
Total		131	100,0		

**[Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido...)]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,5	50,0	50,0
	Muy bien	2	1,5	50,0	100,0
	Total	4	3,1	100,0	
Perdidos	Sistema	127	96,9		
Total		131	100,0		

**[Adquisición Material escolar y Libros]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	14,3	14,3
	Regular	3	2,3	42,9	57,1
	Bien	2	1,5	28,6	85,7
	Muy bien	1	,8	14,3	100,0
	Total	7	5,3	100,0	
Perdidos	Sistema	124	94,7		
Total		131	100,0		

**[Gastos Carácter Social (Funerarios)]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,5	66,7	66,7
	Muy bien	1	,8	33,3	100,0
	Total	3	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	128	97,7		
Total		131	100,0		

**[Acceso a Escuelas Infantiles]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	14,3	14,3
	Regular	1	,8	14,3	28,6



	Bien	2	1,5	28,6	57,1
	Muy bien	3	2,3	42,9	100,0
	Total	7	5,3	100,0	
Perdidos	Sistema	124	94,7		
Total		131	100,0		

**[Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,8	33,3	33,3
	Muy bien	2	1,5	66,7	100,0
	Total	3	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	128	97,7		
Total		131	100,0		

**[Ayuda Técnica a Personas Mayores]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	20,0	20,0
	Bien	2	1,5	40,0	60,0
	Muy bien	2	1,5	40,0	100,0
	Total	5	3,8	100,0	
Perdidos	Sistema	126	96,2		
Total		131	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,8	50,0	50,0
	Muy bien	1	,8	50,0	100,0
	Total	2	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	129	98,5		
Total		131	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	130	99,2		
Total		131	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	130	99,2		
Total		131	100,0		

**[IMI]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,5	4,8	4,8
	Regular	9	6,9	21,4	26,2
	Bien	11	8,4	26,2	52,4
	Muy bien	20	15,3	47,6	100,0
Total		42	32,1	100,0	
Perdidos	Sistema	89	67,9		
Total		131	100,0		

**[Ayuda Atención semi-residencial Personas con Discapacidad intelectual]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	130	99,2		
Total		131	100,0		

**[Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	130	99,2		
Total		131	100,0		

**[Enfermedades con Alergia alimenticia]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	3	2,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	128	97,7		
Total		131	100,0		

**[Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad]**



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	130	99,2		
Total		131	100,0		

**[SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	1	,8	,8	1,7
	Regular	14	10,7	11,6	13,2
	Bien	52	39,7	43,0	56,2
	Muy bien	53	40,5	43,8	100,0
Total		121	92,4	100,0	
Perdidos	Sistema	10	7,6		
Total		131	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,5	1,7	1,7
	Mal	3	2,3	2,5	4,2
	Regular	17	13,0	14,2	18,3
	Bien	42	32,1	35,0	53,3
	Muy bien	56	42,7	46,7	100,0
Total		120	91,6	100,0	
Perdidos	Sistema	11	8,4		
Total		131	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	1,5	1,5	1,5
	No	129	98,5	98,5	100,0
Total		131	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,8	50,0	50,0



	No	1	,8	50,0	100,0
	Total	2	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	129	98,5		
Total		131	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,8	50,0	50,0
	Muy bien	1	,8	50,0	100,0
	Total	2	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	129	98,5		
Total		131	100,0		

Para Mejorar el Servicio, señale cualquier queja o propuesta de mejora.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		131	100,0	100,0	100,0