

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:
CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES (DATOS GLOBALES)
2022
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 público: **CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES (DATOS GLOBALES) 2022** 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 2022
- **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 CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES (DATOS GLOBALES) 2022** con un valor de **4,17** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	594	4,30
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	593	4,30
Adecuación de las instalaciones	594	4,29
Efectividad de la atención prestada	592	4,27
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	593	4,27
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	594	4,26
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	595	4,17
Teleasistencia	17	4,24
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	61	3,97
Bono-Bebé	139	3,69
Alimentación Infantil	75	3,56
Pañales, Aseo para menores	80	3,71
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	127	3,35
Alojamiento alternativo de Urgencia	9	2,78
Hipoteca y/o Alquiler	10	4,00
Gastos de desplazamientos	0	
Pago de Medicación y vacunas	1	3,00
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	9	3,67
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido...	181	3,59
Adquisición Material escolar y Libros	73	3,58
Gastos Carácter Social (Funerarios)	5	4,40
Acceso a Escuelas Infantiles	3	3,67
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	2	4,50
Ayuda Técnicas a Personas Mayores	6	3,83

Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	68	3,91
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	7	3,00
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	171	3,87
IMI	84	3,65
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	4	3,75
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	1	3,00
Enfermedades con Alergia alimenticia	6	3,33
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	5	3,60
SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	219	3,83
EL NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	220	3,80

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0,2%	9,6%	90,2%	99,8%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1,3%	10,6%	88,1%	98,7%
Adecuación de las instalaciones	1,2%	12%	86,8%	98,8%
Efectividad de la atención prestada	0,5%	14,7%	84,8%	99,5%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1,5%	12,5%	86%	98,5%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,7%	15,7%	83,6%	99,3%

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*.

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	0,8%	19,8%	79,4%	99,2%
Teleasistencia	0%	29,4%	70,6%	100%
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	1,6%	26,2%	72,2%	98,4%
Bono-Bebé	0,7%	43,9%	55,4%	99,3%
Alimentación Infantil	2,7%	49,3%	48%	97,3%
Pañales, Aseo para menores	7,5%	23,8%	68,7%	92,5%
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	15,7%	44,1%	40,2%	84,3%
Alojamiento alternativo de Urgencia	22,2%	66,7%	11,1%	77,8%
Hipoteca y/o Alquiler	0%	30%	70%	100%
Gastos de desplazamientos	0%	0%	0%	0%
Pago de Medicación y vacunas	0%	100%	0%	100%
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	22,2%	33,3%	44,3%	77,6%
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido...	2,8%	47%	50,2%	97,2%
Adquisición Material escolar y Libros	10,9%	27,4%	61,7%	89,1%
Gastos Carácter Social (Funerarios)	0%	0%	100%	100%
Acceso a Escuelas Infantiles	0%	33,3%	66,7%	100%
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	0%	0%	100%	100%
Ayuda Técnicas a Personas Mayores	0%	33,3%	66,7%	100%
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	0%	26,5%	73,5%	100%
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	28,6%	42,9%	28,5%	71,4%
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	0,6%	23,4%	76%	99,4%
IMI	0%	39,3%	60,7%	100%
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	0%	25%	75%	100%
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	0%	100%	0%	100%
Enfermedades con Alergia alimenticia	16,7%	33,3%	50%	83,3%
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	0%	40%	60%	100%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	0,5%	27,9%	71,6%	99,5%
EL NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	0,5%	29,5%	70%	99,5%

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señale el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	VIRGEN DE LA VICTORIA	233	38,8	39,1	39,1
	VIRGEN DEL CARMEN (COREA)	170	28,3	28,5	67,6
	PALMERAS	193	32,1	32,4	100,0
	Total	596	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,8		
Total		601	100,0		

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES. Señale el barrio	229	38,1	38,1	38,1
	USUARIOS SIN PRESTACIONES. Señale el barrio	372	61,9	61,9	100,0
	Total	601	100,0	100,0	

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO. Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		390	64,9	64,9	64,9
	Centro	22	3,7	3,7	68,6
	Industrial	30	5,0	5,0	73,5
	Palmeras	96	16,0	16,0	89,5
	Victoria	63	10,5	10,5	100,0
	Total	601	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	277	46,1	46,7	46,7
	MUJER	316	52,6	53,3	100,0
	Total	593	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,3		
Total		601	100,0		



EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	33	5,5	5,5	5,5
	25 a 34 años	93	15,5	15,5	21,0
	35 a 44 años	128	21,3	21,3	42,3
	45 a 54 años	205	34,1	34,2	76,5
	55 a 64 años	132	22,0	22,0	98,5
	más de 65 años	9	1,5	1,5	100,0
	Total	600	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		601	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADO/A	276	45,9	46,5	46,5
	SOLTERO/A	186	30,9	31,3	77,8
	SEPARADO/A	121	20,1	20,4	98,1
	VIUDO/A	11	1,8	1,9	100,0
	Total	594	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,2		
Total		601	100,0		

NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UD.	57	9,5	9,5	9,5
	2	170	28,3	28,5	38,0
	3	228	37,9	38,2	76,2
	4	112	18,6	18,8	95,0
	5	28	4,7	4,7	99,7
	6	2	,3	,3	100,0
	Total	597	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,7		
Total		601	100,0		



[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,2	,2
	Regular	57	9,5	9,6	9,8
	Bien	299	49,8	50,3	60,1
	Muy bien	237	39,4	39,9	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	Mal	8	1,3	1,3	1,3
	Regular	63	10,5	10,6	12,0
	Bien	266	44,3	44,9	56,8
	Muy bien	256	42,6	43,2	100,0
	Total	593	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,3		
Total		601	100,0		

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	1,2	1,2	1,2
	Regular	71	11,8	12,0	13,1
	Bien	261	43,4	43,9	57,1
	Muy bien	255	42,4	42,9	100,0
	Total	594	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,2		
Total		601	100,0		

[Efectividad de la atención prestada]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,5	,5	,5
	Regular	87	14,5	14,7	15,2
	Bien	248	41,3	41,9	57,1
	Muy bien	254	42,3	42,9	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	1	,2	,2	,2
	Mal	8	1,3	1,3	1,5
	Regular	74	12,3	12,5	14,0
	Bien	257	42,8	43,3	57,3
	Muy bien	253	42,1	42,7	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	1	,2	,2	,2
	Mal	3	,5	,5	,7
	Regular	93	15,5	15,7	16,3
	Bien	241	40,1	40,6	56,9
	Muy bien	256	42,6	43,1	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	Mal	5	,8	,8	,8
	Regular	118	19,6	19,8	20,7
	Bien	242	40,3	40,7	61,3
	Muy bien	230	38,3	38,7	100,0
	Total	595	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,0		
Total		601	100,0		



[Teleasistencia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	,8	29,4	29,4
	Bien	3	,5	17,6	47,1
	Muy bien	9	1,5	52,9	100,0
	Total	17	2,8	100,0	
Perdidos	Sistema	584	97,2		
Total		601	100,0		

[Servicio de Ayuda a Domicilio Básico]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	1,6	1,6
	Regular	16	2,7	26,2	27,9
	Bien	27	4,5	44,3	72,1
	Muy bien	17	2,8	27,9	100,0
	Total	61	10,1	100,0	
Perdidos	Sistema	540	89,9		
Total		601	100,0		

[Bono-Bebé]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,7	,7
	Regular	61	10,1	43,9	44,6
	Bien	57	9,5	41,0	85,6
	Muy bien	20	3,3	14,4	100,0
	Total	139	23,1	100,0	
Perdidos	Sistema	462	76,9		
Total		601	100,0		

[Alimentación Infantil]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,3	2,7	2,7
	Regular	37	6,2	49,3	52,0
	Bien	28	4,7	37,3	89,3
	Muy bien	8	1,3	10,7	100,0
	Total	75	12,5	100,0	
Perdidos	Sistema	526	87,5		
Total		601	100,0		



[Pañales, Aseo para menores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,3	2,5	2,5
	Mal	4	,7	5,0	7,5
	Regular	19	3,2	23,8	31,3
	Bien	45	7,5	56,3	87,5
	Muy bien	10	1,7	12,5	100,0
	Total	80	13,3	100,0	
Perdidos	Sistema	521	86,7		
Total		601	100,0		

[Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,8	3,9	3,9
	Mal	15	2,5	11,8	15,7
	Regular	56	9,3	44,1	59,8
	Bien	33	5,5	26,0	85,8
	Muy bien	18	3,0	14,2	100,0
	Total	127	21,1	100,0	
Perdidos	Sistema	474	78,9		
Total		601	100,0		

[Alojamiento alternativo de Urgencia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	11,1	11,1
	Mal	1	,2	11,1	22,2
	Regular	6	1,0	66,7	88,9
	Bien	1	,2	11,1	100,0
	Total	9	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	592	98,5		
Total		601	100,0		

[Hipoteca y/o Alquiler]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	,5	30,0	30,0
	Bien	4	,7	40,0	70,0



	Muy bien	3	,5	30,0	100,0
	Total	10	1,7	100,0	
Perdidos	Sistema	591	98,3		
Total		601	100,0		

[Gastos de desplazamientos]

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	601	100,0

[Pago de Medicación y vacunas]

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

[Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	2	,3	22,2	22,2
Regular	3	,5	33,3	55,6
Muy bien	4	,7	44,4	100,0
Total	9	1,5	100,0	
Perdidos Sistema	592	98,5		
Total	601	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	5	,8	2,8	2,8
Regular	85	14,1	47,0	49,7
Bien	70	11,6	38,7	88,4
Muy bien	21	3,5	11,6	100,0
Total	181	30,1	100,0	
Perdidos Sistema	420	69,9		
Total	601	100,0		



[Adquisición Material escolar y Libros]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,3	2,7	2,7
	Mal	6	1,0	8,2	11,0
	Regular	20	3,3	27,4	38,4
	Bien	38	6,3	52,1	90,4
	Muy bien	7	1,2	9,6	100,0
	Total	73	12,1	100,0	
Perdidos	Sistema	528	87,9		
Total		601	100,0		

[Gastos Carácter Social (Funerarios)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	,5	60,0	60,0
	Muy bien	2	,3	40,0	100,0
	Total	5	,8	100,0	
Perdidos	Sistema	596	99,2		
Total		601	100,0		

[Acceso a Escuelas Infantiles]

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

[Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,2	50,0	50,0
	Muy bien	1	,2	50,0	100,0
	Total	2	,3	100,0	
Perdidos	Sistema	599	99,7		
Total		601	100,0		



[Ayuda Técnicas a Personas Mayores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,3	33,3	33,3
	Bien	3	,5	50,0	83,3
	Muy bien	1	,2	16,7	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	Regular	18	3,0	26,5	26,5
	Bien	38	6,3	55,9	82,4
	Muy bien	12	2,0	17,6	100,0
	Total	68	11,3	100,0	
Perdidos	Sistema	533	88,7		
Total		601	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,3	28,6	28,6
	Regular	3	,5	42,9	71,4
	Bien	2	,3	28,6	100,0
	Total	7	1,2	100,0	
Perdidos	Sistema	594	98,8		
Total		601	100,0		

[Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,6	,6
	Regular	40	6,7	23,4	24,0
	Bien	111	18,5	64,9	88,9
	Muy bien	19	3,2	11,1	100,0
	Total	171	28,5	100,0	
Perdidos	Sistema	430	71,5		
Total		601	100,0		



[IMI]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	33	5,5	39,3	39,3
	Bien	47	7,8	56,0	95,2
	Muy bien	4	,7	4,8	100,0
	Total	84	14,0	100,0	
Perdidos	Sistema	517	86,0		
Total		601	100,0		

[Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	25,0	25,0
	Bien	3	,5	75,0	100,0
	Total	4	,7	100,0	
Perdidos	Sistema	597	99,3		
Total		601	100,0		

[Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental]

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

[Enfermedades con Alergia alimenticia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	16,7	16,7
	Regular	2	,3	33,3	50,0
	Bien	3	,5	50,0	100,0
	Total	6	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	595	99,0		
Total		601	100,0		



[Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,3	40,0	40,0
	Bien	3	,5	60,0	100,0
	Total	5	,8	100,0	
Perdidos	Sistema	596	99,2		
Total		601	100,0		

[SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,5	,5
	Regular	61	10,1	27,9	28,3
	Bien	132	22,0	60,3	88,6
	Muy bien	25	4,2	11,4	100,0
	Total	219	36,4	100,0	
Perdidos	Sistema	382	63,6		
Total		601	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,5	,5
	Regular	65	10,8	29,5	30,0
	Bien	130	21,6	59,1	89,1
	Muy bien	24	4,0	10,9	100,0
	Total	220	36,6	100,0	
Perdidos	Sistema	381	63,4		
Total		601	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	305	50,7	50,8	50,8
	No	295	49,1	49,2	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	1,0	1,0
	No	304	50,6	99,0	100,0
	Total	307	51,1	100,0	
Perdidos	Sistema	294	48,9		
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	Mal	1	,2	50,0	50,0
	Regular	1	,2	50,0	100,0
	Total	2	,3	100,0	
Perdidos	Sistema	599	99,7		
Total		601	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	,8	,8	,8
	No	595	99,0	99,2	100,0
	Total	600	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
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
Perdidos Sistema	601	100,0

Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier queja y/o propuesta de mejora al respecto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	595	99,0	99,0	99,0
Los trámites tardan muchísimo	4	,7	,7	99,7
Procedimiento muy pesado	1	,2	,2	99,8
Siempre tienen un buen trato	1	,2	,2	100,0
Total	601	100,0	100,0	