

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 (LAS PALMERAS)

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 (LAS PALMERAS) 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:** 193 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 (LAS PALMERAS) 2022** con un valor de **4,04** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	190	4,26
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	188	4,21
Adecuación de las instalaciones	190	4,21
Efectividad de la atención prestada	189	4,20
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	188	4,16
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	189	4,13
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	190	4,04
Teleasistencia	7	4,43
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	19	3,84
Bono-Bebé	40	3,60
Alimentación Infantil	25	3,44
Pañales, Aseo para menores	28	3,54
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	44	3,18
Alojamiento alternativo de Urgencia	3	3,33
Hipoteca y/o Alquiler	3	3,00
Gastos de desplazamientos	0	0
Pago de Medicación y vacunas	1	3,00
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	4	3,50
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido...	54	3,48
Adquisición Material escolar y Libros	25	3,44
Gastos Carácter Social (Funerarios)	2	5,00
Acceso a Escuelas Infantiles	0	0
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	0	0
Ayuda Técnicas a Personas Mayores	2	3,50
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	30	3,90

Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	2	2,50
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	59	3,76
IMI	25	3,48
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	2	4,00
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	0	0
Enfermedades con Alergia alimenticia	2	3,50
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	1	4,00
SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	66	3,68
EL NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	67	3,61

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%	13,2%	86,8%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	2,7%	13,8%	83,5%	97,3%
Adecuación de las instalaciones	2,6%	14,2%	83,2%	97,4%
Efectividad de la atención prestada	0,5%	18,5%	81%	98,5%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	3,2%	16,5%	80,3%	96,8%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1%	23,8%	75,2%	99%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	1,6%	28,4%	70%	98,4%
Teleasistencia	0%	28,6%	71,4%	100%
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	5,3%	31,6%	63,1%	94,7%
Bono-Bebé	0%	52,5%	47,5%	100%
Alimentación Infantil	4%	60%	36%	96%
Pañales, Aseo para menores	10,7%	32,1%	57,2%	89,3%
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	18,2%	52,3%	29,5%	81,8%
Alojamiento alternativo de Urgencia	0%	66,7%	33,3%	100%
Hipoteca y/o Alquiler	0%	100%	0%	100%
Gastos de desplazamientos	0%	0%	0%	0%
Pago de Medicación y vacunas	0%	100%	0%	0%
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	0%	75%	25%	100%
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido...	5,6%	53,7%	40,7%	94,4%
Adquisición Material escolar y Libros	24%	12%	64%	76%
Gastos Carácter Social (Funerarios)	0%	0%	100%	100%
Acceso a Escuelas Infantiles	0%	0%	0%	0%

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%	0%	0%
Ayuda Técnicas a Personas Mayores	0%	50%	50%	100%
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	0%	30%	70%	100%
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	50%	50%	0%	50%
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	0%	37,3%	62,7%	100%
IMI	0%	52%	48%	100%
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	0%	0%	100%	100%
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	0%	0%	0%	0%
Enfermedades con Alergia alimenticia	0%	50%	50%	100%
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	0%	0%	100%	100%
SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	1,5%	40,9%	57,6%	98,5%
EL NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	1,5%	46,3%	52,2%	98,5%

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	193	100,0	100,0	100,0

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos USUARIOS CON PRESTACIONES. Señale el barrio	70	36,3	36,3	36,3
USUARIOS SIN PRESTACIONES. Señale el barrio	123	63,7	63,7	100,0
Total	193	100,0	100,0	

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	100	51,8	51,8	51,8
Palmeras	93	48,2	48,2	100,0
Total	193	100,0	100,0	

SEXO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos HOMBRE	88	45,6	46,3	46,3
MUJER	102	52,8	53,7	100,0
Total	190	98,4	100,0	
Perdidos Sistema	3	1,6		
Total	193	100,0		



EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	14	7,3	7,3	7,3
	25 a 34 años	25	13,0	13,0	20,2
	35 a 44 años	40	20,7	20,7	40,9
	45 a 54 años	61	31,6	31,6	72,5
	55 a 64 años	52	26,9	26,9	99,5
	más de 65 años	1	,5	,5	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADO/A	87	45,1	45,8	45,8
	SOLTERO/A	65	33,7	34,2	80,0
	SEPARADO/A	32	16,6	16,8	96,8
	VIUDO/A	6	3,1	3,2	100,0
	Total	190	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,6		
Total		193	100,0		

NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UD.	27	14,0	14,0	14,0
	2	59	30,6	30,6	44,6
	3	57	29,5	29,5	74,1
	4	36	18,7	18,7	92,7
	5	13	6,7	6,7	99,5
	6	1	,5	,5	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	25	13,0	13,2	13,2
	Bien	90	46,6	47,4	60,5
	Muy bien	75	38,9	39,5	100,0
	Total	190	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,6		
Total		193	100,0		



[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	2,6	2,7	2,7
	Regular	26	13,5	13,8	16,5
	Bien	82	42,5	43,6	60,1
	Muy bien	75	38,9	39,9	100,0
	Total	188	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,6		
Total		193	100,0		

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	2,6	2,6	2,6
	Regular	27	14,0	14,2	16,8
	Bien	81	42,0	42,6	59,5
	Muy bien	77	39,9	40,5	100,0
	Total	190	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,6		
Total		193	100,0		

[Efectividad de la atención prestada]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	35	18,1	18,5	19,0
	Bien	78	40,4	41,3	60,3
	Muy bien	75	38,9	39,7	100,0
	Total	189	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,1		
Total		193	100,0		

[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	5	2,6	2,7	3,2
	Regular	31	16,1	16,5	19,7
	Bien	76	39,4	40,4	60,1



	Muy bien	75	38,9	39,9	100,0
	Total	188	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,6		
Total		193	100,0		

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	1	,5	,5	1,1
	Regular	45	23,3	23,8	24,9
	Bien	68	35,2	36,0	60,8
	Muy bien	74	38,3	39,2	100,0
	Total	189	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,1		
Total		193	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	3	1,6	1,6	1,6
	Regular	54	28,0	28,4	30,0
	Bien	66	34,2	34,7	64,7
	Muy bien	67	34,7	35,3	100,0
	Total	190	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,6		
Total		193	100,0		

[Teleasistencia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,0	28,6	28,6
	Muy bien	5	2,6	71,4	100,0
	Total	7	3,6	100,0	
Perdidos	Sistema	186	96,4		
Total		193	100,0		



[Servicio de Ayuda a Domicilio Básico]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	5,3	5,3
	Regular	6	3,1	31,6	36,8
	Bien	6	3,1	31,6	68,4
	Muy bien	6	3,1	31,6	100,0
	Total	19	9,8	100,0	
Perdidos	Sistema	174	90,2		
Total		193	100,0		

[Bono-Bebé]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	10,9	52,5	52,5
	Bien	14	7,3	35,0	87,5
	Muy bien	5	2,6	12,5	100,0
	Total	40	20,7	100,0	
Perdidos	Sistema	153	79,3		
Total		193	100,0		

[Alimentación Infantil]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	4,0	4,0
	Regular	15	7,8	60,0	64,0
	Bien	6	3,1	24,0	88,0
	Muy bien	3	1,6	12,0	100,0
	Total	25	13,0	100,0	
Perdidos	Sistema	168	87,0		
Total		193	100,0		

[Pañales, Aseo para menores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	3,6	3,6
	Mal	2	1,0	7,1	10,7
	Regular	9	4,7	32,1	42,9
	Bien	13	6,7	46,4	89,3
	Muy bien	3	1,6	10,7	100,0
	Total	28	14,5	100,0	



Perdidos	Sistema	165	85,5		
Total		193	100,0		

[Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	6,8	6,8
	Mal	5	2,6	11,4	18,2
	Regular	23	11,9	52,3	70,5
	Bien	7	3,6	15,9	86,4
	Muy bien	6	3,1	13,6	100,0
	Total	44	22,8	100,0	
Perdidos	Sistema	149	77,2		
Total		193	100,0		

[Alojamiento alternativo de Urgencia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,0	66,7	66,7
	Bien	1	,5	33,3	100,0
	Total	3	1,6	100,0	
Perdidos	Sistema	190	98,4		
Total		193	100,0		

[Hipoteca y/o Alquiler]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	190	98,4		
Total		193	100,0		

[Gastos de desplazamientos]

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	193	100,0

[Pago de Medicación y vacunas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	100,0	100,0



Perdidos	Sistema	192	99,5		
Total		193	100,0		

[Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,6	75,0	75,0
	Muy bien	1	,5	25,0	100,0
	Total	4	2,1	100,0	
Perdidos	Sistema	189	97,9		
Total		193	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,6	5,6	5,6
	Regular	29	15,0	53,7	59,3
	Bien	15	7,8	27,8	87,0
	Muy bien	7	3,6	13,0	100,0
	Total	54	28,0	100,0	
Perdidos	Sistema	139	72,0		
Total		193	100,0		

[Adquisición Material escolar y Libros]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	4,0	4,0
	Mal	5	2,6	20,0	24,0
	Regular	3	1,6	12,0	36,0
	Bien	14	7,3	56,0	92,0
	Muy bien	2	1,0	8,0	100,0
	Total	25	13,0	100,0	
Perdidos	Sistema	168	87,0		
Total		193	100,0		

[Gastos Carácter Social (Funerarios)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	1,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	191	99,0		



Total	193	100,0		
-------	-----	-------	--	--

[Acceso a Escuelas Infantiles]

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	193	100,0

[Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores]

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	193	100,0

[Ayuda Técnicas a Personas Mayores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	50,0	50,0
	Bien	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	191	99,0		
Total		193	100,0		

[Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	4,7	30,0	30,0
	Bien	15	7,8	50,0	80,0
	Muy bien	6	3,1	20,0	100,0
	Total	30	15,5	100,0	
Perdidos	Sistema	163	84,5		
Total		193	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	50,0	50,0
	Regular	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	191	99,0		
Total		193	100,0		



[Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	11,4	37,3	37,3
	Bien	29	15,0	49,2	86,4
	Muy bien	8	4,1	13,6	100,0
	Total	59	30,6	100,0	
Perdidos	Sistema	134	69,4		
Total		193	100,0		

[IMI]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	6,7	52,0	52,0
	Bien	12	6,2	48,0	100,0
	Total	25	13,0	100,0	
Perdidos	Sistema	168	87,0		
Total		193	100,0		

[Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	191	99,0		
Total		193	100,0		

[Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	193	100,0

[Enfermedades con Alergia alimenticia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	50,0	50,0
	Bien	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	191	99,0		
Total		193	100,0		



[Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	192	99,5		
Total		193	100,0		

[SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	1,5	1,5
	Regular	27	14,0	40,9	42,4
	Bien	30	15,5	45,5	87,9
	Muy bien	8	4,1	12,1	100,0
	Total	66	34,2	100,0	
Perdidos	Sistema	127	65,8		
Total		193	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	1,5	1,5
	Regular	31	16,1	46,3	47,8
	Bien	28	14,5	41,8	89,6
	Muy bien	7	3,6	10,4	100,0
	Total	67	34,7	100,0	
Perdidos	Sistema	126	65,3		
Total		193	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	90	46,6	46,9	46,9
	No	102	52,8	53,1	100,0
	Total	192	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		193	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	90	46,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	103	53,4		
Total		193	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
Perdidos Sistema	193	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,5	,5	,5
	No	191	99,0	99,5	100,0
	Total	192	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		193	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	193	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	189	97,9	97,9	97,9
Los trámites tardan muchísimo	2	1,0	1,0	99,0
Procedimiento muy pesado	1	,5	,5	99,5
Siempre tienen un buen trato	1	,5	,5	100,0
Total	193	100,0	100,0	