

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 (VIRGEN DE LA VICTORIA)
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 (VIRGEN DE LA VICTORIA) 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:** 238 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 (VIRGEN DE LA VICTORIA) 2022** con un valor de **4,25** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	235	4,34
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	235	4,34
Adecuación de las instalaciones	234	4,32
Efectividad de la atención prestada	234	4,32
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	235	4,33
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	235	4,33
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	235	4,25
Teleasistencia	6	4,00
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	21	4,14
Bono-Bebé	59	3,80
Alimentación Infantil	33	3,61
Pañales, Aseo para menores	33	3,85
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	44	3,55
Alojamiento alternativo de Urgencia	4	2,50
Hipoteca y/o Alquiler	4	4,50
Gastos de desplazamientos	0	0
Pago de Medicación y vacunas	0	0
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	4	3,50
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido...	74	3,69
Adquisición Material escolar y Libros	31	3,74
Gastos Carácter Social (Funerarios)	0	0
Acceso a Escuelas Infantiles	1	3,00
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	2	4,50
Ayuda Técnicas a Personas Mayores	2	4,50
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	19	4,00



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	2	3,50
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	64	3,97
IMI	30	3,73
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	2	3,50
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	1	3,00
Enfermedades con Alergia alimenticia	2	3,00
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	3	3,33
SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	90	3,92
EL NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	90	3,92

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	0,4%	6,8%	92,8%	99,6%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,9%	8,9%	90,2%	99,1%
Adecuación de las instalaciones	0,4%	10,7%	88,9%	99,6%
Efectividad de la atención prestada	0,9%	12%	87,1%	99,1%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0,4%	9,4%	90,2%	99,6%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,4%	11,9%	87,7%	99,6%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	0,4%	14%	85,6%	99,6%
Teleasistencia	0%	33,3%	66,7%	100%
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	0%	14,3%	85,7%	100%
Bono-Bebé	0%	39%	61%	100%
Alimentación Infantil	0%	51,5%	48,5%	100%
Pañales, Aseo para menores	6,1%	15,2%	78,7%	93,9%
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	9,1%	40,9%	50%	80,9%
Alojamiento alternativo de Urgencia	25%	75%	0%	75%
Hipoteca y/o Alquiler	0%	0%	100%	100%
Gastos de desplazamientos	0%	0%	0%	0%
Pago de Medicación y vacunas	0%	0%	0%	0%
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	50%	0%	50%	50%
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido...	1,4%	41,9%	56,7%	98,6%
Adquisición Material escolar y Libros	3,2%	29%	67,8%	96,8%
Gastos Carácter Social (Funerarios)	0%	0%	0%	0%
Acceso a Escuelas Infantiles	0%	100%	0%	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 Técnicas a Personas Mayores	0%	0%	100%	100%
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	0%	15,8%	84,2%	100%
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	0%	50%	50%	100%
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	1,6%	14,1%	84,3%	98,4%
IMI	0%	36,7%	63,3%	100%
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	0%	50%	50%	100%
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	0%	100%	0%	100%
Enfermedades con Alergia alimenticia	50%	0%	50%	50%
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	0%	66,7%	33,3%	100%
SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	0%	23,3%	76,7%	100%
EL NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	0%	23,3%	76,7%	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*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señale el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	VIRGEN DE LA VICTORIA	233	97,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	5	2,1		
Total		238	100,0		

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES. Señale el barrio	95	39,9	39,9	39,9
	USUARIOS SIN PRESTACIONES. Señale el barrio	143	60,1	60,1	100,0
Total		238	100,0	100,0	

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		171	71,8	71,8	71,8
	Industrial	1	,4	,4	72,3
	Palmeras	3	1,3	1,3	73,5
	Victoria	63	26,5	26,5	100,0
Total		238	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	113	47,5	47,5	47,5
	MUJER	125	52,5	52,5	100,0
Total		238	100,0	100,0	



EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	14	5,9	5,9	5,9
	25 a 34 años	48	20,2	20,3	26,2
	35 a 44 años	49	20,6	20,7	46,8
	45 a 54 años	74	31,1	31,2	78,1
	55 a 64 años	47	19,7	19,8	97,9
	más de 65 años	5	2,1	2,1	100,0
	Total	237	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		238	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADO/A	103	43,3	44,0	44,0
	SOLTERO/A	79	33,2	33,8	77,8
	SEPARADO/A	50	21,0	21,4	99,1
	VIUDO/A	2	,8	,9	100,0
	Total	234	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,7		
Total		238	100,0		

NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UD.	21	8,8	9,0	9,0
	2	60	25,2	25,6	34,6
	3	95	39,9	40,6	75,2
	4	51	21,4	21,8	97,0
	5	7	2,9	3,0	100,0
	Total	234	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,7		
Total		238	100,0		



[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	16	6,7	6,8	7,2
	Bien	120	50,4	51,1	58,3
	Muy bien	98	41,2	41,7	100,0
	Total	235	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		238	100,0		

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,8	,9	,9
	Regular	21	8,8	8,9	9,8
	Bien	106	44,5	45,1	54,9
	Muy bien	106	44,5	45,1	100,0
	Total	235	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		238	100,0		

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	25	10,5	10,7	11,1
	Bien	106	44,5	45,3	56,4
	Muy bien	102	42,9	43,6	100,0
	Total	234	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,7		
Total		238	100,0		

[Efectividad de la atención prestada]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,8	,9	,9
	Regular	28	11,8	12,0	12,8
	Bien	97	40,8	41,5	54,3
	Muy bien	107	45,0	45,7	100,0



Total	234	98,3	100,0
Perdidos Sistema	4	1,7	
Total	238	100,0	

[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	22	9,2	9,4	9,8
	Bien	111	46,6	47,2	57,0
	Muy bien	101	42,4	43,0	100,0
	Total	235	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		238	100,0		

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	28	11,8	11,9	12,3
	Bien	98	41,2	41,7	54,0
	Muy bien	108	45,4	46,0	100,0
	Total	235	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		238	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	1	,4	,4	,4
	Regular	33	13,9	14,0	14,5
	Bien	107	45,0	45,5	60,0
	Muy bien	94	39,5	40,0	100,0
	Total	235	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		238	100,0		



[Teleasistencia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,8	33,3	33,3
	Bien	2	,8	33,3	66,7
	Muy bien	2	,8	33,3	100,0
	Total	6	2,5	100,0	
Perdidos	Sistema	232	97,5		
Total		238	100,0		

[Servicio de Ayuda a Domicilio Básico]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,3	14,3	14,3
	Bien	12	5,0	57,1	71,4
	Muy bien	6	2,5	28,6	100,0
	Total	21	8,8	100,0	
Perdidos	Sistema	217	91,2		
Total		238	100,0		

[Bono-Bebé]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	9,7	39,0	39,0
	Bien	25	10,5	42,4	81,4
	Muy bien	11	4,6	18,6	100,0
	Total	59	24,8	100,0	
Perdidos	Sistema	179	75,2		
Total		238	100,0		

[Alimentación Infantil]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	17	7,1	51,5	51,5
	Bien	12	5,0	36,4	87,9
	Muy bien	4	1,7	12,1	100,0
	Total	33	13,9	100,0	
Perdidos	Sistema	205	86,1		
Total		238	100,0		



[Pañales, Aseo para menores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,8	6,1	6,1
	Regular	5	2,1	15,2	21,2
	Bien	22	9,2	66,7	87,9
	Muy bien	4	1,7	12,1	100,0
	Total	33	13,9	100,0	
Perdidos	Sistema	205	86,1		
Total		238	100,0		

[Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	2,3	2,3
	Mal	3	1,3	6,8	9,1
	Regular	18	7,6	40,9	50,0
	Bien	15	6,3	34,1	84,1
	Muy bien	7	2,9	15,9	100,0
	Total	44	18,5	100,0	
Perdidos	Sistema	194	81,5		
Total		238	100,0		

[Alojamiento alternativo de Urgencia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	25,0	25,0
	Regular	3	1,3	75,0	100,0
	Total	4	1,7	100,0	
Perdidos	Sistema	234	98,3		
Total		238	100,0		

[Hipoteca y/o Alquiler]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	,8	50,0	50,0
	Muy bien	2	,8	50,0	100,0
	Total	4	1,7	100,0	
Perdidos	Sistema	234	98,3		



Total	238	100,0		
-------	-----	-------	--	--

[Gastos de desplazamientos]

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	238	100,0

[Pago de Medicación y vacunas]

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	238	100,0

[Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,8	50,0	50,0
	Muy bien	2	,8	50,0	100,0
	Total	4	1,7	100,0	
Perdidos	Sistema	234	98,3		
Total		238	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	1,4	1,4
	Regular	31	13,0	41,9	43,2
	Bien	32	13,4	43,2	86,5
	Muy bien	10	4,2	13,5	100,0
	Total	74	31,1	100,0	
Perdidos	Sistema	164	68,9		
Total		238	100,0		

[Adquisición Material escolar y Libros]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	3,2	3,2
	Regular	9	3,8	29,0	32,3
	Bien	17	7,1	54,8	87,1
	Muy bien	4	1,7	12,9	100,0
	Total	31	13,0	100,0	
Perdidos	Sistema	207	87,0		



Total	238	100,0		
-------	-----	-------	--	--

[Gastos Carácter Social (Funerarios)]

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	238	100,0

[Acceso a Escuelas Infantiles]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	237	99,6		
Total		238	100,0		

[Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,4	50,0	50,0
	Muy bien	1	,4	50,0	100,0
	Total	2	,8	100,0	
Perdidos	Sistema	236	99,2		
Total		238	100,0		

[Ayuda Técnicas a Personas Mayores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,4	50,0	50,0
	Muy bien	1	,4	50,0	100,0
	Total	2	,8	100,0	
Perdidos	Sistema	236	99,2		
Total		238	100,0		

[Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,3	15,8	15,8
	Bien	13	5,5	68,4	84,2
	Muy bien	3	1,3	15,8	100,0
	Total	19	8,0	100,0	
Perdidos	Sistema	219	92,0		



Total	238	100,0		
-------	-----	-------	--	--

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	50,0	50,0
	Bien	1	,4	50,0	100,0
	Total	2	,8	100,0	
Perdidos	Sistema	236	99,2		
Total		238	100,0		

[Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	1,6	1,6
	Regular	9	3,8	14,1	15,6
	Bien	45	18,9	70,3	85,9
	Muy bien	9	3,8	14,1	100,0
	Total	64	26,9	100,0	
Perdidos	Sistema	174	73,1		
Total		238	100,0		

[IMI]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	4,6	36,7	36,7
	Bien	16	6,7	53,3	90,0
	Muy bien	3	1,3	10,0	100,0
	Total	30	12,6	100,0	
Perdidos	Sistema	208	87,4		
Total		238	100,0		

[Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	50,0	50,0
	Bien	1	,4	50,0	100,0
	Total	2	,8	100,0	
Perdidos	Sistema	236	99,2		
Total		238	100,0		



[Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	237	99,6		
Total		238	100,0		

[Enfermedades con Alergia alimenticia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	50,0	50,0
	Bien	1	,4	50,0	100,0
	Total	2	,8	100,0	
Perdidos	Sistema	236	99,2		
Total		238	100,0		

[Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,8	66,7	66,7
	Bien	1	,4	33,3	100,0
	Total	3	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	235	98,7		
Total		238	100,0		

[SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	8,8	23,3	23,3
	Bien	55	23,1	61,1	84,4
	Muy bien	14	5,9	15,6	100,0
	Total	90	37,8	100,0	
Perdidos	Sistema	148	62,2		
Total		238	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	8,8	23,3	23,3
	Bien	55	23,1	61,1	84,4
	Muy bien	14	5,9	15,6	100,0
	Total	90	37,8	100,0	
Perdidos	Sistema	148	62,2		
Total		238	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	116	48,7	48,7	48,7
	No	122	51,3	51,3	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,4	,9	,9
	No	116	48,7	99,1	100,0
	Total	117	49,2	100,0	
Perdidos	Sistema	121	50,8		
Total		238	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	238	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,4	,4	,4
	No	237	99,6	99,6	100,0
	Total	238	100,0	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	238	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	237	99,6	99,6	99,6
Los trámites tardan muchísimo	1	,4	,4	100,0
Total	238	100,0	100,0	