

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 DEL CARMEN)
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 DEL CARMEN) 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:** 170 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 DEL CARMEN) 2022** con un valor de **4,21** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	169	4,28
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	170	4,34
Adecuación de las instalaciones	170	4,32
Efectividad de la atención prestada	169	4,28
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	170	4,31
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	170	4,31
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	170	4,21
Teleasistencia	4	4,25
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	21	3,90
Bono-Bebé	40	3,63
Alimentación Infantil	17	3,65
Pañales, Aseo para menores	19	3,74
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	39	3,31
Alojamiento alternativo de Urgencia	2	2,50
Hipoteca y/o Alquiler	3	4,33
Gastos de desplazamientos	0	0
Pago de Medicación y vacunas	0	0
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	1	5,00
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido...	53	3,57
Adquisición Material escolar y Libros	17	3,47
Gastos Carácter Social (Funerarios)	3	4,00
Acceso a Escuelas Infantiles	2	4,00
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	0	0
Ayuda Técnicas a Personas Mayores	2	3,50
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	19	3,84

Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	3	3,00
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	48	3,85
IMI	29	3,72
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	0	0
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	63	3,84
EL NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	63	3,84

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%	9,5%	90,5%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,6%	9,4%	90%	99,4%
Adecuación de las instalaciones	0,6%	11,2%	88,2%	99,4%
Efectividad de la atención prestada	0%	14,2%	85,8%	100%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1,2%	12,4%	86,4%	98,8%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,6%	11,8%	87,6%	99,4%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	0,6%	18,2%	81,2%	99,4%
Teleasistencia	0%	25%	75%	100%
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	0%	33,3%	66,7%	100%
Bono-Bebé	2,5%	42,5%	55%	97,5%
Alimentación Infantil	5,9%	29,4%	64,7%	94,1%
Pañales, Aseo para menores	5,3%	26,3%	68,4%	94,7%
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	20,5%	38,5%	41%	79,5%
Alojamiento alternativo de Urgencia	50%	50%	0%	50%
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	0%	0%	100%	100%
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido...	1,9%	47,2%	50,9%	98,1%
Adquisición Material escolar y Libros	5,9%	47,1%	47%	94,1%
Gastos Carácter Social (Funerarios)	0%	0%	100%	100%
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%	0%	0%
Ayuda Técnicas a Personas Mayores	0%	50%	50%	100%
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	0%	31,6%	68,4%	100%
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	33,3%	33,3%	33,4%	66,7%
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	0%	18,8%	81,2%	100%
IMI	0%	31%	68,9%	100%
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	0%	0%	0%	0%
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	0%	20,6%	78,4%	100%
EL NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	0%	20,6%	78,4%	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 DEL CARMEN (COREA)	170	100,0	100,0	100,0

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES. Señale el barrio	64	37,6	37,6	37,6
	USUARIOS SIN PRESTACIONES. Señale el barrio	106	62,4	62,4	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		119	70,0	70,0	70,0
	Centro	22	12,9	12,9	82,9
	Industrial	29	17,1	17,1	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	76	44,7	46,1	46,1
	MUJER	89	52,4	53,9	100,0
	Total	165	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,9		
Total		170	100,0		



EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	5	2,9	2,9	2,9
	25 a 34 años	20	11,8	11,8	14,7
	35 a 44 años	39	22,9	22,9	37,6
	45 a 54 años	70	41,2	41,2	78,8
	55 a 64 años	33	19,4	19,4	98,2
	más de 65 años	3	1,8	1,8	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADO/A	86	50,6	50,6	50,6
	SOLTERO/A	42	24,7	24,7	75,3
	SEPARADO/A	39	22,9	22,9	98,2
	VIUDO/A	3	1,8	1,8	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UD.	9	5,3	5,3	5,3
	2	51	30,0	30,0	35,3
	3	76	44,7	44,7	80,0
	4	25	14,7	14,7	94,7
	5	8	4,7	4,7	99,4
	6	1	,6	,6	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	9,4	9,5	9,5
	Bien	89	52,4	52,7	62,1
	Muy bien	64	37,6	37,9	100,0
	Total	169	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		



Total	170	100,0		
-------	-----	-------	--	--

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	,6	,6
	Regular	16	9,4	9,4	10,0
	Bien	78	45,9	45,9	55,9
	Muy bien	75	44,1	44,1	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	,6	,6
	Regular	19	11,2	11,2	11,8
	Bien	74	43,5	43,5	55,3
	Muy bien	76	44,7	44,7	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

[Efectividad de la atención prestada]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	24	14,1	14,2	14,2
	Bien	73	42,9	43,2	57,4
	Muy bien	72	42,4	42,6	100,0
	Total	169	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		170	100,0		

[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,2	1,2	1,2
	Regular	21	12,4	12,4	13,5
	Bien	70	41,2	41,2	54,7
	Muy bien	77	45,3	45,3	100,0
	Total	170	100,0	100,0	



[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	,6	,6
	Regular	20	11,8	11,8	12,4
	Bien	75	44,1	44,1	56,5
	Muy bien	74	43,5	43,5	100,0
	Total	170	100,0	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	,6	,6	,6
	Regular	31	18,2	18,2	18,8
	Bien	69	40,6	40,6	59,4
	Muy bien	69	40,6	40,6	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

[Teleasistencia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,6	25,0	25,0
	Bien	1	,6	25,0	50,0
	Muy bien	2	1,2	50,0	100,0
	Total	4	2,4	100,0	
Perdidos	Sistema	166	97,6		
Total		170	100,0		

[Servicio de Ayuda a Domicilio Básico]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	4,1	33,3	33,3
	Bien	9	5,3	42,9	76,2
	Muy bien	5	2,9	23,8	100,0
	Total	21	12,4	100,0	
Perdidos	Sistema	149	87,6		
Total		170	100,0		



[Bono-Bebé]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	2,5	2,5
	Regular	17	10,0	42,5	45,0
	Bien	18	10,6	45,0	90,0
	Muy bien	4	2,4	10,0	100,0
	Total	40	23,5	100,0	
Perdidos	Sistema	130	76,5		
Total		170	100,0		

[Alimentación Infantil]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	5,9	5,9
	Regular	5	2,9	29,4	35,3
	Bien	10	5,9	58,8	94,1
	Muy bien	1	,6	5,9	100,0
	Total	17	10,0	100,0	
Perdidos	Sistema	153	90,0		
Total		170	100,0		

[Pañales, Aseo para menores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	5,3	5,3
	Regular	5	2,9	26,3	31,6
	Bien	10	5,9	52,6	84,2
	Muy bien	3	1,8	15,8	100,0
	Total	19	11,2	100,0	
Perdidos	Sistema	151	88,8		
Total		170	100,0		

[Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	2,6	2,6
	Mal	7	4,1	17,9	20,5
	Regular	15	8,8	38,5	59,0



	Bien	11	6,5	28,2	87,2
	Muy bien	5	2,9	12,8	100,0
	Total	39	22,9	100,0	
Perdidos	Sistema	131	77,1		
Total		170	100,0		

[Alojamiento alternativo de Urgencia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	50,0	50,0
	Regular	1	,6	50,0	100,0
	Total	2	1,2	100,0	
Perdidos	Sistema	168	98,8		
Total		170	100,0		

[Hipoteca y/o Alquiler]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,2	66,7	66,7
	Muy bien	1	,6	33,3	100,0
	Total	3	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	167	98,2		
Total		170	100,0		

[Gastos de desplazamientos]

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	170	100,0

[Pago de Medicación y vacunas]

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	170	100,0

[Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	169	99,4		
Total		170	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	1,9	1,9
	Regular	25	14,7	47,2	49,1
	Bien	23	13,5	43,4	92,5
	Muy bien	4	2,4	7,5	100,0
	Total	53	31,2	100,0	
Perdidos	Sistema	117	68,8		
Total		170	100,0		

[Adquisición Material escolar y Libros]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	5,9	5,9
	Regular	8	4,7	47,1	52,9
	Bien	7	4,1	41,2	94,1
	Muy bien	1	,6	5,9	100,0
	Total	17	10,0	100,0	
Perdidos	Sistema	153	90,0		
Total		170	100,0		

[Gastos Carácter Social (Funerarios)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	1,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	167	98,2		
Total		170	100,0		

[Acceso a Escuelas Infantiles]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	168	98,8		
Total		170	100,0		



[Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores]

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	170	100,0

[Ayuda Técnicas a Personas Mayores]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	,6	50,0	50,0
Bien	1	,6	50,0	100,0
Total	2	1,2	100,0	
Perdidos Sistema	168	98,8		
Total	170	100,0		

[Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	6	3,5	31,6	31,6
Bien	10	5,9	52,6	84,2
Muy bien	3	1,8	15,8	100,0
Total	19	11,2	100,0	
Perdidos Sistema	151	88,8		
Total	170	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	,6	33,3	33,3
Regular	1	,6	33,3	66,7
Bien	1	,6	33,3	100,0
Total	3	1,8	100,0	
Perdidos Sistema	167	98,2		
Total	170	100,0		

[Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	9	5,3	18,8	18,8
Bien	37	21,8	77,1	95,8
Muy bien	2	1,2	4,2	100,0
Total	48	28,2	100,0	



Perdidos	Sistema	122	71,8		
Total		170	100,0		

[IMI]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	5,3	31,0	31,0
	Bien	19	11,2	65,5	96,6
	Muy bien	1	,6	3,4	100,0
	Total	29	17,1	100,0	
Perdidos	Sistema	141	82,9		
Total		170	100,0		

[Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	170	100,0

[Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	170	100,0

[Enfermedades con Alergia alimenticia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,6	50,0	50,0
	Bien	1	,6	50,0	100,0
	Total	2	1,2	100,0	
Perdidos	Sistema	168	98,8		
Total		170	100,0		

[Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	169	99,4		
Total		170	100,0		



[SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	7,6	20,6	20,6
	Bien	47	27,6	74,6	95,2
	Muy bien	3	1,8	4,8	100,0
	Total	63	37,1	100,0	
Perdidos	Sistema	107	62,9		
Total		170	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	7,6	20,6	20,6
	Bien	47	27,6	74,6	95,2
	Muy bien	3	1,8	4,8	100,0
	Total	63	37,1	100,0	
Perdidos	Sistema	107	62,9		
Total		170	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	99	58,2	58,2	58,2
	No	71	41,8	41,8	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	1,2	2,0	2,0
	No	98	57,6	98,0	100,0
	Total	100	58,8	100,0	
Perdidos	Sistema	70	41,2		
Total		170	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	,6	50,0	50,0
	Regular	1	,6	50,0	100,0
	Total	2	1,2	100,0	
Perdidos	Sistema	168	98,8		
Total		170	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	1,8	1,8	1,8
	No	167	98,2	98,2	100,0
	Total	170	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	170	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	169	99,4	99,4	99,4
Los trámites tardan muchísimo	1	,6	,6	100,0
Total	170	100,0	100,0	