

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES (VIRGEN DE LA VICTORIA) 2023

**CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y SALUD PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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) 2023** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 153 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 la mayoría, y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **3,47** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	153	3,99
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	153	3,97
Adecuación de las instalaciones	152	3,92
Efectividad de la atención prestada	153	3,98
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	152	3,93
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	153	3,88
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	153	3,99
Teleasistencia	11	3,55
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	11	3,27
Bono-Bebé	21	3,10
Alimentación Infantil	18	3,33
Pañales, Aseo para menores	16	3,38
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	17	2,82
Alojamiento alternativo de Urgencia	8	3,50
Hipoteca y/o Alquiler	9	3,11
Gastos de desplazamientos	6	3,33
Pago de Medicación y vacunas	6	2,83
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	7	2,86
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)	14	3,57
Adquisición Material escolar y Libros	16	2,75

Gastos Carácter Social (Funerarios)	5	3,60
Acceso a Escuelas Infantiles	3	3,00
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	4	3,25
Ayuda Técnicas a Personas Mayores	3	3,33
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	6	3,83
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	12	3,50
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	20	2,95
IMI	3	4,00
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	3	3,00
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	4	3,25
Enfermedades con Alergia alimenticia	3	3,33
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	12	3,25
LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	34	3,65
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO	34	3,47

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0,7%	12,4%	86,9%	99,3%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,7%	22,8%	76,5%	99,3%
Adecuación de las instalaciones	0%	31,6%	68,4%	100%
Efectividad de la atención prestada	2%	20,2%	77,8%	98%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	5,3%	15,1%	79,6%	94,7%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	2,6%	20,3%	77,1%	97,4%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	0%	14,4%	84,6%	100%
Teleasistencia	0%	45,5%	54,5%	100%
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	18,2%	36,3%	45,5%	81,8%
Bono-Bebé	14,3%	61,9%	23,8%	84,7%
Alimentación Infantil	11,1%	50%	38,9%	88,9%
Pañales, Aseo para menores	12,5%	37,5%	50%	87,5%
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	41,2%	23,5%	35,3%	58,8%
Alojamiento alternativo de Urgencia	0%	50%	50%	100%
Hipoteca y/o Alquiler	22,2%	44,5%	33,3%	77,8%
Gastos de desplazamientos	33,3%	16,7%	50%	66,7%
Pago de Medicación y vacunas	16,7%	83,3%	0%	83,3%
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	42,9%	14,2%	42,9%	57,1%
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)	7,1%	35,7%	57,2%	92,9%

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*.

Adquisición Material escolar y Libros	31,3%	56,2%	12,5%	68,7%
Gastos Carácter Social (Funerarios)	20%	20%	60%	80%
Acceso a Escuelas Infantiles	33,3%	33,4%	33,3%	66,7%
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	0%	75%	25%	100%
Ayuda Técnicas a Personas Mayores	0%	66,7%	33,3%	100%
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	0%	50%	50%	100%
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	0%	50%	50%	100%
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	20%	65%	15%	80%
IMI	0%	0%	100%	100%
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	33,3%	33,4%	33,3%	66,7%
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	0%	75%	25%	100%
Enfermedades con Alergia alimenticia	0%	66,7%	33,3%	100%
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	8,3%	58,4%	33,3%	91,7%
LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	2,9%	35,3%	61,8%	97,1%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO	8,8%	35,3%	55,9%	91,2%

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señale el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	VIRGEN DE LA VICTORIA	153	100,0	100,0	100,0

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES. Señale el barrio	34	22,2	22,7	22,7
	USUARIOS SIN PRESTACIONES. Señale el barrio	116	75,8	77,3	100,0
	Total	150	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,0		
Total		153	100,0		

[Comentario] SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	153	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	74	48,4	54,8	54,8
	MUJER	61	39,9	45,2	100,0
	Total	135	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	18	11,8		
Total		153	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	36	23,5	23,7	23,7
	25 a 34 años	66	43,1	43,4	67,1
	35 a 44 años	33	21,6	21,7	88,8

	45 a 54 años	16	10,5	10,5	99,3
	55 a 64 años	1	,7	,7	100,0
	Total	152	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		153	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADO/A	73	47,7	48,3	48,3
	SOLTERO/A	64	41,8	42,4	90,7
	SEPARADO/A	13	8,5	8,6	99,3
	VIUDO/A	1	,7	,7	100,0
	Total	151	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		153	100,0		

NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UD.	21	13,7	14,4	14,4
	2	45	29,4	30,8	45,2
	3	52	34,0	35,6	80,8
	4	23	15,0	15,8	96,6
	5	3	2,0	2,1	98,6
	6	1	,7	,7	99,3
	8	1	,7	,7	100,0
	Total	146	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	4,6		
Total		153	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	19	12,4	12,4	13,1
	Bien	113	73,8	73,8	86,9
	Muy bien	20	13,1	13,1	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	35	22,8	22,8	23,5
	Bien	85	55,6	55,6	79,1
	Muy bien	32	20,9	20,9	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	48	31,4	31,6	31,6
	Bien	68	44,4	44,7	76,3
	Muy bien	36	23,5	23,7	100,0
	Total	152	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		153	100,0		

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,0	2,0	2,0
	Regular	31	20,2	20,2	22,2
	Bien	85	55,6	55,6	77,8
	Muy bien	34	22,2	22,2	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,0	2,0	2,0
	Mal	5	3,3	3,3	5,3
	Regular	23	15,0	15,1	20,4
	Bien	90	58,8	59,2	79,6
	Muy bien	31	20,3	20,4	100,0
	Total	152	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		153	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Mal	3	2,0	2,0	2,6
	Regular	31	20,3	20,3	22,9
	Bien	97	63,4	63,4	86,3
	Muy bien	21	13,7	13,7	100,0
	Total	153	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	Regular	22	14,4	14,4	14,4
	Bien	110	71,9	71,9	86,3
	Muy bien	21	13,7	13,7	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Teleasistencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	3,3	45,5	45,5
	Bien	6	3,9	54,5	100,0
	Total	11	7,2	100,0	
Perdidos	Sistema	142	92,8		
Total		153	100,0		

Servicio de Ayuda a Domicilio Básico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	18,2	18,2
	Regular	4	2,6	36,3	54,5
	Bien	5	3,3	45,5	100,0
	Total	11	7,2	100,0	
Perdidos	Sistema	142	92,8		
Total		153	100,0		

Bono-Bebé

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,0	14,3	14,3
	Regular	13	8,5	61,9	76,2
	Bien	5	3,3	23,8	100,0
	Total	21	13,7	100,0	
Perdidos	Sistema	132	86,3		
Total		153	100,0		

Alimentación Infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	5,6	5,6
	Mal	1	,7	5,5	11,1
	Regular	9	5,9	50,0	61,1
	Bien	5	3,3	27,8	88,9
	Muy bien	2	1,3	11,1	100,0
	Total	18	11,8	100,0	
Perdidos	Sistema	135	88,2		
Total		153	100,0		

Pañales, Aseo para menores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	12,5	12,5
	Regular	6	3,9	37,5	50,0
	Bien	8	5,2	50,0	100,0
	Total	16	10,5	100,0	
Perdidos	Sistema	137	89,5		
Total		153	100,0		

Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,0	17,6	17,6
	Mal	4	2,6	23,6	41,2
	Regular	4	2,6	23,5	64,7
	Bien	5	3,3	29,4	94,1
	Muy bien	1	,7	5,9	100,0
	Total	17	11,1	100,0	

Perdidos	Sistema	136	88,9		
Total		153	100,0		

Alojamiento alternativo de Urgencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	2,6	50,0	50,0
	Bien	4	2,6	50,0	100,0
	Total	8	5,2	100,0	
Perdidos	Sistema	145	94,8		
Total		153	100,0		

Hipoteca y/o Alquiler

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	11,1	11,1
	Mal	1	,7	11,1	22,2
	Regular	4	2,6	44,5	66,7
	Bien	2	1,3	22,2	88,9
	Muy bien	1	,7	11,1	100,0
	Total	9	5,9	100,0	
Perdidos	Sistema	144	94,1		
Total		153	100,0		

Gastos de desplazamientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	16,7	16,7
	Mal	1	,7	16,6	33,3
	Regular	1	,7	16,7	50,0
	Bien	1	,7	16,7	66,7
	Muy bien	2	1,3	33,3	100,0
	Total	6	3,9	100,0	
Perdidos	Sistema	147	96,1		
Total		153	100,0		

Pago de Medicación y vacunas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	16,7	16,7
	Regular	5	3,3	83,3	100,0

	Total	6	3,9	100,0	
Perdidos	Sistema	147	96,1		
Total		153	100,0		

Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	28,6	28,6
	Mal	1	,7	14,3	42,9
	Regular	1	,7	14,2	57,1
	Bien	2	1,3	28,6	85,7
	Muy bien	1	,7	14,3	100,0
	Total	7	4,6	100,0	
Perdidos	Sistema	146	95,4		
Total		153	100,0		

Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	7,1	7,1
	Regular	5	3,3	35,7	42,9
	Bien	6	3,9	42,9	85,7
	Muy bien	2	1,3	14,3	100,0
	Total	14	9,2	100,0	
Perdidos	Sistema	139	90,8		
Total		153	100,0		

Adquisición Material escolar y Libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	6,3	6,3
	Mal	4	2,6	25,0	31,3
	Regular	9	5,9	56,2	87,5
	Bien	2	1,3	12,5	100,0
	Total	16	10,5	100,0	
Perdidos	Sistema	137	89,5		
Total		153	100,0		

Gastos Carácter Social (Funerarios)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	20,0	20,0
	Regular	1	,7	20,0	40,0
	Bien	2	1,3	40,0	80,0
	Muy bien	1	,7	20,0	100,0
	Total	5	3,3	100,0	
Perdidos	Sistema	148	96,7		
Total		153	100,0		

Acceso a Escuelas Infantiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	33,3	33,3
	Regular	1	,7	33,4	66,7
	Bien	1	,7	33,3	100,0
	Total	3	2,0	100,0	
Perdidos	Sistema	150	98,0		
Total		153	100,0		

Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,0	75,0	75,0
	Bien	1	,7	25,0	100,0
	Total	4	2,6	100,0	
Perdidos	Sistema	149	97,4		
Total		153	100,0		

Ayuda Técnicas a Personas Mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,3	66,7	66,7
	Bien	1	,7	33,3	100,0
	Total	3	2,0	100,0	
Perdidos	Sistema	150	98,0		
Total		153	100,0		

Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,0	50,0	50,0
	Bien	1	,7	16,7	66,7
	Muy bien	2	1,3	33,3	100,0
	Total	6	3,9	100,0	
Perdidos	Sistema	147	96,1		
Total		153	100,0		

Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	3,9	50,0	50,0
	Bien	6	3,9	50,0	100,0
	Total	12	7,8	100,0	
Perdidos	Sistema	141	92,2		
Total		153	100,0		

Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	2,6	20,0	20,0
	Regular	13	8,5	65,0	85,0
	Bien	3	2,0	15,0	100,0
	Total	20	13,1	100,0	
Perdidos	Sistema	133	86,9		
Total		153	100,0		

IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	2,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	150	98,0		
Total		153	100,0		

Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	33,3	33,3

	Regular	1	,7	33,4	66,7
	Bien	1	,7	33,3	100,0
	Total	3	2,0	100,0	
Perdidos	Sistema	150	98,0		
Total		153	100,0		

Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,0	75,0	75,0
	Bien	1	,7	25,0	100,0
	Total	4	2,6	100,0	
Perdidos	Sistema	149	97,4		
Total		153	100,0		

Enfermedades con Alergia alimenticia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,3	66,7	66,7
	Bien	1	,7	33,3	100,0
	Total	3	2,0	100,0	
Perdidos	Sistema	150	98,0		
Total		153	100,0		

Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	8,3	8,3
	Regular	7	4,6	58,4	66,7
	Bien	4	2,6	33,3	100,0
	Total	12	7,8	100,0	
Perdidos	Sistema	141	92,2		
Total		153	100,0		

LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	2,9	2,9
	Regular	12	7,8	35,3	38,2
	Bien	19	12,4	55,9	94,1
	Muy bien	2	1,3	5,9	100,0

	Total	34	22,2	100,0
Perdidos	Sistema	119	77,8	
Total		153	100,0	

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	2,9	2,9
	Mal	2	1,3	5,9	8,8
	Regular	12	7,8	35,3	44,1
	Bien	18	11,8	53,0	97,1
	Muy bien	1	,7	2,9	100,0
	Total	34	22,2	100,0	
Perdidos	Sistema	119	77,8		
Total		153	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	97	63,4	66,0	66,0
	No	50	32,7	34,0	100,0
	Total	147	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,9		
Total		153	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	3,3	5,0	5,0
	No	96	62,7	95,0	100,0
	Total	101	66,0	100,0	
Perdidos	Sistema	52	34,0		
Total		153	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	2	1,3	15,4	15,4
	Regular	4	2,6	30,8	46,2
	Bien	6	3,9	46,2	92,3

	Muy bien	1	,7	7,7	100,0
	Total	13	8,5	100,0	
Perdidos	Sistema	140	91,5		
Total		153	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	13	8,5	8,9	8,9
	No	133	86,9	91,1	100,0
	Total	146	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	4,6		
Total		153	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	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	7,1	7,1
	Regular	8	5,2	57,1	64,3
	Bien	3	2,0	21,4	85,7
	Muy bien	2	1,3	14,3	100,0
	Total	14	9,2	100,0	
Perdidos	Sistema	139	90,8		
Total		153	100,0		