

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 PÚBLICO:  
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
(GLOBAL)  
(1º SEMESTRE 2024)**

**CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E  
IGUALDAD  
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: **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (DATOS GLOBALES)** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el primer semestre del año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 439 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 OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (DATOS GLOBALES)** con un valor de **4,86** sobre 5.

| <b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>  | <b>N</b> | <b>MEDIA</b> |
|---|----------|--------------|
| Accesibilidad a las instalaciones   | 438      | 4,72         |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio  | 439      | 4,73         |
| Adecuación de las instalaciones   | 438      | 4,71         |
| Efectividad del servicio prestado   | 435      | 4,89         |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades   | 438      | 4,79         |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable  | 438      | 4,90         |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido  | 438      | 4,91         |
| Valore el tiempo de espera en ser atendido  | 432      | 4,91         |
| SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita | 347      | 4,74         |
| Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC  | 438      | 4,86         |

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

| <b>PRIMER SEMESTRE 2024</b>   |                                  |                              |                                |                                      |
|---|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| <b>VALORACIÓN</b>   | <b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b> | <b>CONFORMES<sup>2</sup></b> | <b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b> | <b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b> |
| Accesibilidad a las instalaciones   | 2%                               | 6,2%                         | 91,8%                          | 98%                                  |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio  | 2,1%                             | 5,5%                         | 92,4%                          | 97,9%                                |
| Adecuación de las instalaciones   | 1,4%                             | 5,7%                         | 92,9%                          | 98,6%                                |
| Efectividad del servicio prestado   | 0,7%                             | 1,8%                         | 97,5%                          | 99,3%                                |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades   | 2,1%                             | 3,2%                         | 94,7%                          | 97,9%                                |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable  | 0,4%                             | 1,8%                         | 97,8%                          | 99,6%                                |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido  | 0,7%                             | 1,8%                         | 97,5%                          | 99,3%                                |
| Valore el tiempo de espera en ser atendido  | 1,1%                             | 0,5%                         | 98,4%                          | 98,9%                                |
| SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita | 4,3%                             | 3,2%                         | 92,5%                          | 95,7%                                |
| Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC  | 0,2%                             | 1,9%                         | 97,9%                          | 99,8%                                |

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### Señala la OIAC

|         |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | REAL       | 97         | 22,1       | 22,1              | 22,1                 |
|         | CENTRO     | 142        | 32,3       | 32,3              | 54,4                 |
|         | VICTORIA   | 88         | 20,0       | 20,0              | 74,5                 |
|         | INDUSTRIAL | 112        | 25,5       | 25,5              | 100,0                |
|         | Total      | 439        | 100,0      | 100,0             |                      |

#### Barrio

|          |                             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | El Carmen                   | 3          | ,7         | ,7                | ,7                   |
|          | Los Pinares                 | 9          | 2,1        | 2,1               | 2,7                  |
|          | General Gómez Jordana       | 1          | ,2         | ,2                | 3,0                  |
|          | Hernán Cortés               | 8          | 1,8        | 1,8               | 4,8                  |
|          | Constitución                | 31         | 7,1        | 7,1               | 11,9                 |
|          | La Libertad                 | 36         | 8,2        | 8,2               | 20,1                 |
|          | Virgen de la Victoria       | 26         | 5,9        | 5,9               | 26,0                 |
|          | Real                        | 74         | 16,9       | 16,9              | 42,9                 |
|          | Batería Jota                | 3          | ,7         | ,7                | 43,6                 |
|          | Colón                       | 1          | ,2         | ,2                | 43,8                 |
|          | Isaac Peral                 | 22         | 5,0        | 5,0               | 48,9                 |
|          | Hebreo- Tiro Nacional       | 18         | 4,1        | 4,1               | 53,0                 |
|          | Hipódromo                   | 28         | 6,4        | 6,4               | 59,4                 |
|          | Alfonso XIII                | 32         | 7,3        | 7,3               | 66,7                 |
|          | Reina Regente               | 6          | 1,4        | 1,4               | 68,0                 |
|          | Industrial                  | 29         | 6,6        | 6,6               | 74,7                 |
|          | Polígono Residencial La Paz | 23         | 5,2        | 5,3               | 79,9                 |
|          | Ataque Seco                 | 11         | 2,5        | 2,5               | 82,4                 |
|          | Concepción Arenal           | 3          | ,7         | ,7                | 83,1                 |
|          | Cabrerizas                  | 29         | 6,6        | 6,6               | 89,7                 |
|          | General Larrea              | 3          | ,7         | ,7                | 90,4                 |
|          | Medina Sidonia              | 1          | ,2         | ,2                | 90,6                 |
|          | Héroes de España            | 20         | 4,6        | 4,6               | 95,2                 |
|          | Cañada de Hidum             | 21         | 4,8        | 4,8               | 100,0                |
|          | Total                       | 438        | 99,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema                     | 1          | ,2         |                   |                      |
| Total    |                             | 439        | 100,0      |                   |                      |



### Sexo

|          |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Femenino  | 228        | 51,9       | 52,7              | 52,7                 |
|          | Masculino | 205        | 46,7       | 47,3              | 100,0                |
|          | Total     | 433        | 98,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema   | 6          | 1,4        |                   |                      |
| Total    |           | 439        | 100,0      |                   |                      |

### Edad

|          |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | 16 a 24 años   | 48         | 10,9       | 11,0              | 11,0                 |
|          | 25 a 34 años   | 65         | 14,8       | 14,8              | 25,8                 |
|          | 35 a 44 años   | 92         | 21,0       | 21,0              | 46,8                 |
|          | 45 a 54 años   | 90         | 20,5       | 20,5              | 67,4                 |
|          | 55 a 64 años   | 64         | 14,6       | 14,6              | 82,0                 |
|          | 65 a 74 años   | 64         | 14,6       | 14,6              | 96,6                 |
|          | Más de 75 años | 15         | 3,4        | 3,4               | 100,0                |
| Total    |                | 438        | 99,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema        | 1          | ,2         |                   |                      |
| Total    |                | 439        | 100,0      |                   |                      |

### Estado Civil

|          |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Casado/a        | 229        | 52,2       | 52,5              | 52,5                 |
|          | Soltero/a       | 96         | 21,9       | 22,0              | 74,5                 |
|          | Separado/a      | 34         | 7,7        | 7,8               | 82,3                 |
|          | Viudo/a         | 46         | 10,5       | 10,6              | 92,9                 |
|          | Pareja de Hecho | 31         | 7,1        | 7,1               | 100,0                |
|          | Total           | 436        | 99,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema         | 3          | ,7         |                   |                      |
| Total    |                 | 439        | 100,0      |                   |                      |

### [Accesibilidad a las instalaciones]

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 4          | ,9         | ,9                | ,9                   |
|         | Mal      | 5          | 1,1        | 1,1               | 2,1                  |
|         | Regular  | 27         | 6,2        | 6,2               | 8,2                  |
|         | Bien     | 36         | 8,2        | 8,2               | 16,4                 |
|         | Muy bien | 366        | 83,4       | 83,6              | 100,0                |



|          |         |     |       |       |
|----------|---------|-----|-------|-------|
|          | Total   | 438 | 99,8  | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 1   | ,2    |       |
| Total    |         | 439 | 100,0 |       |

**[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 2          | ,5         | ,5                | ,5                   |
|         | Mal      | 7          | 1,6        | 1,6               | 2,1                  |
|         | Regular  | 24         | 5,5        | 5,5               | 7,5                  |
|         | Bien     | 41         | 9,3        | 9,3               | 16,9                 |
|         | Muy bien | 365        | 83,1       | 83,1              | 100,0                |
|         | Total    | 439        | 100,0      | 100,0             |                      |

**[Adecuación de las instalaciones]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 3          | ,7         | ,7                | ,7                   |
|          | Mal      | 3          | ,7         | ,7                | 1,4                  |
|          | Regular  | 25         | 5,7        | 5,7               | 7,1                  |
|          | Bien     | 58         | 13,2       | 13,2              | 20,3                 |
|          | Muy bien | 349        | 79,5       | 79,7              | 100,0                |
|          | Total    | 438        | 99,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,2         |                   |                      |
| Total    |          | 439        | 100,0      |                   |                      |

**[Efectividad del servicio prestado]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 2          | ,5         | ,5                | ,5                   |
|          | Mal      | 1          | ,2         | ,2                | ,7                   |
|          | Regular  | 8          | 1,8        | 1,8               | 2,5                  |
|          | Bien     | 22         | 5,0        | 5,1               | 7,6                  |
|          | Muy bien | 402        | 91,6       | 92,4              | 100,0                |
|          | Total    | 435        | 99,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 4          | ,9         |                   |                      |
| Total    |          | 439        | 100,0      |                   |                      |

**[Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades]**

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 7          | 1,6        | 1,6               | 1,6                  |



|          |          |     |       |       |       |
|----------|----------|-----|-------|-------|-------|
|          | Mal      | 2   | ,5    | ,5    | 2,1   |
|          | Regular  | 14  | 3,2   | 3,2   | 5,3   |
|          | Bien     | 29  | 6,6   | 6,6   | 11,9  |
|          | Muy bien | 386 | 87,9  | 88,1  | 100,0 |
|          | Total    | 438 | 99,8  | 100,0 |       |
| Perdidos | Sistema  | 1   | ,2    |       |       |
| Total    |          | 439 | 100,0 |       |       |

**[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,2         | ,2                | ,2                   |
|          | Mal      | 1          | ,2         | ,2                | ,5                   |
|          | Regular  | 8          | 1,8        | 1,8               | 2,3                  |
|          | Bien     | 20         | 4,6        | 4,6               | 6,8                  |
|          | Muy bien | 408        | 92,9       | 93,2              | 100,0                |
|          | Total    | 438        | 99,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,2         |                   |                      |
| Total    |          | 439        | 100,0      |                   |                      |

**[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 3          | ,7         | ,7                | ,7                   |
|          | Regular  | 8          | 1,8        | 1,8               | 2,5                  |
|          | Bien     | 11         | 2,5        | 2,5               | 5,0                  |
|          | Muy bien | 416        | 94,8       | 95,0              | 100,0                |
|          | Total    | 438        | 99,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,2         |                   |                      |
| Total    |          | 439        | 100,0      |                   |                      |

**[Valore el tiempo de espera en ser atendido]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 4          | ,9         | ,9                | ,9                   |
|          | Mal      | 1          | ,2         | ,2                | 1,2                  |
|          | Regular  | 2          | ,5         | ,5                | 1,6                  |
|          | Bien     | 15         | 3,4        | 3,5               | 5,1                  |
|          | Muy bien | 410        | 93,4       | 94,9              | 100,0                |
|          | Total    | 432        | 98,4       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 7          | 1,6        |                   |                      |
| Total    |          | 439        | 100,0      |                   |                      |



**[SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 9          | 2,1        | 2,6               | 2,6                  |
|          | Mal      | 6          | 1,4        | 1,7               | 4,3                  |
|          | Regular  | 11         | 2,5        | 3,2               | 7,5                  |
|          | Bien     | 13         | 3,0        | 3,7               | 11,2                 |
|          | Muy bien | 308        | 70,2       | 88,8              | 100,0                |
|          | Total    | 347        | 79,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 92         | 21,0       |                   |                      |
| Total    |          | 439        | 100,0      |                   |                      |

**[Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,2         | ,2                | ,2                   |
|          | Regular  | 8          | 1,9        | 1,9               | 2,1                  |
|          | Bien     | 40         | 9,1        | 9,1               | 11,2                 |
|          | Muy bien | 389        | 88,6       | 88,8              | 100,0                |
|          | Total    | 438        | 99,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,2         |                   |                      |
| Total    |          | 439        | 100,0      |                   |                      |

**¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?**

|          |   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Yo mismo a través del móvil             | 226        | 51,5       | 51,7              | 51,7                 |
|          | Llamando al 010                         | 28         | 6,4        | 6,4               | 58,1                 |
|          | Yo mismo desde un PC                    | 34         | 7,7        | 7,8               | 65,9                 |
|          | Un familiar o amigo la ha pedido por mí | 28         | 6,4        | 6,4               | 72,3                 |
|          | Otra forma                              | 121        | 27,6       | 27,7              | 100,0                |
|          | Total                                   | 437        | 99,5       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema                                 | 2          | ,5         |                   |                      |
| Total    |   | 439        | 100,0      |                   |                      |

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

|         |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | OIAC CENTRO   | 135        | 30,8       | 31,0              | 31,0                 |
|         | OIAC REAL     | 94         | 21,4       | 21,6              | 52,5                 |
|         | OIAC VICTORIA | 67         | 15,3       | 15,4              | 67,9                 |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

|          |                 |     |       |       |       |
|----------|-----------------|-----|-------|-------|-------|
|          | OIAC PALMERAS   | 49  | 11,2  | 11,2  | 79,1  |
|          | OIAC INDUSTRIAL | 91  | 20,7  | 20,9  | 100,0 |
|          | Total           | 436 | 99,3  | 100,0 |       |
| Perdidos | Sistema         | 3   | ,7    |       |       |
| Total    |                 | 439 | 100,0 |       |       |

**Señale el PRINCIPAL motivo por el cual se dirige a esa OIAC**

|          |  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Por cercanía al domicilio  | 305        | 69,5       | 69,6              | 69,6                 |
|          | Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.) | 88         | 20,0       | 20,1              | 89,7                 |
|          | Por cercanía a trabajo   | 39         | 8,9        | 8,9               | 98,6                 |
|          | Por desconocimiento de existencia de otras OIAC                                | 6          | 1,4        | 1,4               | 100,0                |
|          | Total  | 438        | 99,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,2         |                   |                      |
| Total    |  | 439        | 100,0      |                   |                      |

**¿Tiene Ud. conocimiento de la existencia de otras oficinas de información y atención al ciudadano en nuestra ciudad?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 413        | 94,1       | 94,5              | 94,5                 |
|          | No      | 24         | 5,5        | 5,5               | 100,0                |
|          | Total   | 437        | 99,5       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 2          | ,5         |                   |                      |
| Total    |         | 439        | 100,0      |                   |                      |

**¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 290        | 66,1       | 67,3              | 67,3                 |
|          | No      | 141        | 32,1       | 32,7              | 100,0                |
|          | Total   | 431        | 98,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 8          | 1,8        |                   |                      |
| Total    |         | 439        | 100,0      |                   |                      |



**En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 9          | 2,1        | 2,9               | 2,9                  |
|          | No      | 302        | 68,8       | 97,1              | 100,0                |
|          | Total   | 311        | 70,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 128        | 29,2       |                   |                      |
| Total    |         | 439        | 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          | ,5         | 25,0              | 25,0                 |
|          | Regular  | 1          | ,2         | 12,5              | 37,5                 |
|          | Bien     | 4          | ,9         | 50,0              | 87,5                 |
|          | Muy bien | 1          | ,2         | 12,5              | 100,0                |
|          | Total    | 8          | 1,8        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 431        | 98,2       |                   |                      |
| Total    |          | 439        | 100,0      |                   |                      |

**¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 61         | 13,9       | 14,1              | 14,1                 |
|          | No      | 371        | 84,5       | 85,9              | 100,0                |
|          | Total   | 432        | 98,4       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 7          | 1,6        |                   |                      |
| Total    |         | 439        | 100,0      |                   |                      |

**En caso de uso, valore los COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS, desde 1 a 5**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 1          | ,2         | 2,0               | 2,0                  |
|          | Regular  | 12         | 2,7        | 24,5              | 26,5                 |
|          | Bien     | 19         | 4,3        | 38,8              | 65,3                 |
|          | Muy bien | 17         | 3,9        | 34,7              | 100,0                |
|          | Total    | 49         | 11,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 390        | 88,8       |                   |                      |
| Total    |          | 439        | 100,0      |                   |                      |