

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
GESTIÓN TRIBUTARIA
(1º SEMESTRE 2016)**

**CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 de **GESTIÓN TRIBUTARIA (1º SEMESTRE 2016)** perteneciente a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre 2016.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 636 encuestas.

• **AFIJACIÓN:** Proporcional.

• **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

• **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	12	1,9	1,9	1,9
	Barrio de los Pinares	36	5,7	5,7	7,6
	Barrio del General Gómez Jordana	27	4,2	4,3	11,9
	Barrio Hernán Cortés	16	2,5	2,5	14,4
	Barrio Constitución	23	3,6	3,6	18,0
	Barrio de La Libertad	36	5,7	5,7	23,7
	Barrio Virgen de la Victoria	27	4,2	4,3	28,0
	Barrio del Real	60	9,4	9,5	37,5
	Barrio de Batería Jota	29	4,6	4,6	42,1
	Barrio Colón	20	3,1	3,2	45,3
	Barrio Isaac Peral	38	6,0	6,0	51,3
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	23	3,6	3,6	54,9
	Barrio Hipódromo	22	3,5	3,5	58,4
	Barrio de Alfonso XIII	38	6,0	6,0	64,4
	Barrio de Reina Regente	23	3,6	3,6	68,0
	Barrio Industrial	48	7,5	7,6	75,6
	Barrio del Polígono R. de La Paz	13	2,0	2,1	77,7
	Barrio de Ataque Seco	18	2,8	2,8	80,5
	Barrio Concepción Arenal	9	1,4	1,4	82,0
	Barrio Cabrerizas	42	6,6	6,6	88,6
	Barrio del General Larrea	19	3,0	3,0	91,6
Barrio de Medina Sidonia	13	2,0	2,1	93,7	
Barrio Héroes de España	20	3,1	3,2	96,8	
Barrio Cañada de Hidúm	20	3,1	3,2	100,0	
	Total	632	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,6		
Total		636	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	229	36,0	36,9	36,9
	Hombre	392	61,6	63,1	100,0
	Total	621	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	15	2,4		
Total		636	100,0		



3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA** con un valor de **3,06** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad a las instalaciones	632	4,41
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	628	4,47
Adecuación de las instalaciones	628	4,47
Efectividad del servicio prestado	631	4,43
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	596	4,43
Cortesía del personal que le ha atendido	591	4,45
Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina	618	3,06

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

	1º SEMESTRE 2016			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	90,1	1,74	8,07	98
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	93,1	1,75	5,1	98
Adecuación de las instalaciones	91,2	2,85	5,8	97
Efectividad del servicio prestado	91	2,35	6,54	98
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	91,6	2,71	5,58	97
Cortesía del personal que le ha atendido	48,5	47	4,3	53
Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina	26,3	67,6	5,8	32

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.