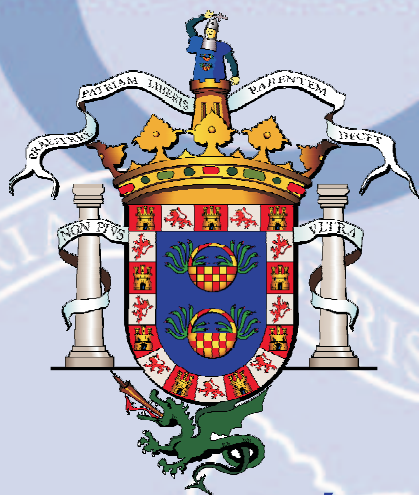


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



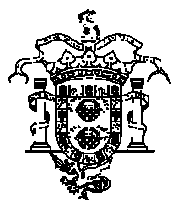
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

GESTIÓN TRIBUTARIA (2018)

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 sobre **EL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA 2018** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 482 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA** con un valor de **4,78** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	464	4,73
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	459	4,70
Adecuación de las instalaciones	459	4,84
Efectividad del servicio prestado	455	4,81
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	458	4,76
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	452	4,82
Nivel de Calidad General del área Tributaria	463	4,78

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	93,6	1,5	5	98,6
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	92,6	1,7	5,7	98,3
Adecuación de las instalaciones	96,9	0,6	2,4	99,3
Efectividad del servicio prestado	96,3	1,8	2	98,3
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	94,8	1,8	3,5	98,3
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	96,6	1,4	2	98,6
Indique el Nivel En General del área Tributaria	96,7	1,1	2,2	98,9

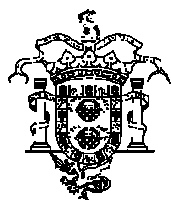
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



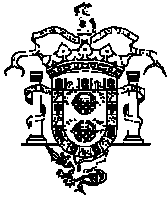
3. Tabla de frecuencia

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio El Carmen-Monte M ^a Cristina	18	3,7	3,8	3,8
	Príncipe	26	5,4	5,5	9,3
	G- Gómez Jordana	12	2,5	2,5	11,8
	Hernán Cortés	12	2,5	2,5	14,3
	Constitución	10	2,1	2,1	16,4
	La Libertad	18	3,7	3,8	20,2
	Barrio Victoria	28	5,8	5,9	26,1
	Barrio Real	45	9,3	9,5	35,6
	Barrio Batería Jota	28	5,8	5,9	41,5
	Barrio Colón	17	3,5	3,6	45,1
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	25	5,2	5,3	50,3
	Barrio Tiro Nacional-Polígono	12	2,5	2,5	52,8
	Hipódromo	24	5,0	5,1	57,9
	Alfonso XIII	43	8,9	9,1	66,9
	Industrial	28	5,8	5,9	72,8
	Polígono R. La Paz	26	5,4	5,5	78,3
	Ataque Seco	12	2,5	2,5	80,8
	Concepción Arenal	12	2,5	2,5	83,4
	Cabrerizas	25	5,2	5,3	89,5
	Barrio General Larrea	4	,8	,8	90,3
	Medina Sidonia	11	2,3	2,3	92,6
	Barrio Héroes de España	18	3,7	3,8	96,4
	Barrio Carretera Hidúm-Cañada	17	3,5	3,6	100,0
	Total	475	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	16	2,3		
Total		482	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	250	51,9	53,5	53,5
	Hombre	217	45,0	46,5	100,0
	Total	467	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	15	3,1		
Total		482	100,0		



Edad

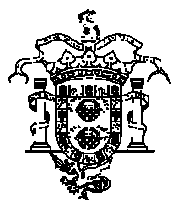
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 28 años	57	11,8	12,3	12,3
	29 a 39 años	181	37,6	39,0	51,3
	40 a 50 años	88	18,3	19,0	70,3
	51 a 60 años	100	20,7	21,6	91,8
	61 a 70 años	35	7,3	7,5	99,4
	Más de 70 años	3	,6	,6	100,0
	Total	464	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	18	3,7		
Total		482	100,0		

¿Qué tramitación ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Gestión Tributaria (Recaudación Voluntaria)	226	46,9	48,8	48,8
	Recaudación Ejecutiva	78	16,2	16,8	65,7
	IPSI o Plusvalías	30	6,2	6,5	72,1
	Inspección de Tributos	53	11,0	11,4	83,6
	Otros	76	15,8	16,4	100,0
	Total	463	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	19	3,9		
Total		482	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,6	,6	,6
	Mal	4	,8	,9	1,5
	Regular	23	4,8	5,0	6,5
	Bien	55	11,4	11,9	18,3
	Muy bien	379	78,6	81,7	100,0
	Total	464	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	18	3,7		
Total		482	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

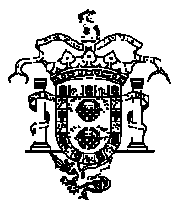
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	6	1,2	1,3	1,7
	Regular	26	5,4	5,7	7,4
	Bien	57	11,8	12,4	19,8
	Muy bien	368	76,3	80,2	100,0
	Total	459	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	23	4,8		
Total		482	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	2	,4	,4	,7
	Regular	11	2,3	2,4	3,1
	Bien	41	8,5	8,9	12,0
	Muy bien	404	83,8	88,0	100,0
	Total	459	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	23	4,8		
Total		482	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,6	,7	,7
	Mal	5	1,0	1,1	1,8
	Regular	9	1,9	2,0	3,7
	Bien	39	8,1	8,6	12,3
	Muy bien	399	82,8	87,7	100,0
	Total	455	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	27	5,6		
Total		482	100,0		



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

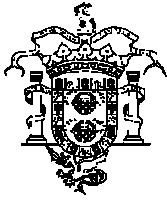
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,6	,7	,7
	Mal	5	1,0	1,1	1,7
	Regular	16	3,3	3,5	5,2
	Bien	48	10,0	10,5	15,7
	Muy bien	386	80,1	84,3	100,0
Total		458	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	24	5,0		
Total		482	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,6	,7	,7
	Mal	3	,6	,7	1,3
	Regular	9	1,9	2,0	3,3
	Bien	40	8,3	8,8	12,2
	Muy bien	397	82,4	87,8	100,0
Total		452	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	30	6,2		
Total		482	100,0		

Indique el Nivel En General del área Tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	4	,8	,9	1,1
	Regular	10	2,1	2,2	3,2
	Bien	64	13,3	13,8	17,1
	Muy bien	384	79,7	82,9	100,0
Total		463	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	19	3,9		
Total		482	100,0		



¿Sabe Ud. que puede hacer tramitaciones tributarias y de recaudación la Red de Oficinas de Información y atención al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	196	40,7	42,7	42,7
	No	263	54,6	57,3	100,0
	Total	459	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	23	4,8		
Total		482	100,0		

¿Qué Medio de Pago utiliza Ud. habitualmente?

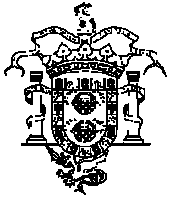
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Domiciliación Bancaria	254	52,7	53,5	53,5
	Transferencia Bancaria	33	6,8	6,9	60,4
	Cajeros (Sistema automático de Pago)	145	30,1	30,5	90,9
	Carpeta del Ciudadano	8	1,7	1,7	92,6
	Entidad Bancaria	35	7,3	7,4	100,0
	Total	475	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,5		
Total		482	100,0		

¿Tiene DOMICILIADO sus productos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	270	56,0	57,8	57,8
	No	197	40,9	42,2	100,0
	Total	467	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	15	3,1		
Total		482	100,0		

¿Sabe que hay una BONIFICACIÓN DEL 5% por DOMICILIAR sus recibos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	164	34,0	40,9	40,9
	No	237	49,2	59,1	100,0
	Total	401	83,2	100,0	
Perdidos	Sistema	81	16,8		
Total		482	100,0		



¿Ha utilizado algún CAJERO DE PAGO instalado en la Ciudad Autónoma?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	275	57,1	58,8	58,8
	No	193	40,0	41,2	100,0
	Total	468	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	2,9		
Total		482	100,0		

En caso afirmativo, podría valorar su satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	1,5	2,4	2,4
	Mal	8	1,7	2,8	5,2
	Regular	26	5,4	9,1	14,3
	Bien	90	18,7	31,4	45,6
	Muy bien	156	32,4	54,4	100,0
Total		287	59,5	100,0	
Perdidos	Sistema	195	40,5		
Total		482	100,0		