

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:  
GESTIÓN TRIBUTARIA  
(1º SEMESTRE 2022)  
CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO  
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: **GESTIÓN TRIBUTARIA (1º SEMESTRE 2022)** perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio 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 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 150 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 GESTIÓN TRIBUTARIA (1º SEMESTRE 2022)** con un valor de **3,95** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	149	3,64
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	149	3,85
Efectividad del servicio prestado	149	3,96
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	149	4,02
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a Gestión Tributaria	149	4,02
Sólo en los casos si ha solicitado cita previa UD. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	142	4,00
Indique el nivel de calidad, en general del Área Tributaria	149	<b>3,95</b>

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

<b>PRIMER SEMESTRE 2022</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	8,7%	38,3%	53%	91,3%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	4,7%	29,5%	65,8%	95,3%
Efectividad del servicio prestado	4,7%	24,8%	70,5%	95,3%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	5,4%	22,1%	72,5%	94,6%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a Gestión Tributaria	2%	25,5%	72,5%	98%
Sólo en los casos si ha solicitado cita previa UD. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	2,8%	22,5%	71,7%	94,2%
Indique el nivel de calidad, en general, del Área Tributaria	2,7%	25,5%	71,8%	97,3%

<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

#### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ataque Seco	58	38,7	96,7	96,7
	Concepción Arenal	2	1,3	3,3	100,0
	Total	60	40,0	100,0	
Perdidos	Sistema	90	60,0		
	Total	150	100,0		

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	86	57,3	57,3	57,3
	Mujer	64	42,7	42,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 28 años	16	10,7	10,7	10,7
	29 a 39 años	56	37,3	37,6	48,3
	40 a 50 años	35	23,3	23,5	71,8
	51 a 60 años	23	15,3	15,4	87,2
	61 a 70 años	18	12,0	12,1	99,3
	Más de 70 años	1	,7	,7	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

#### Gestión Tributaria (Rec. Voluntaria)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	100	66,7	66,7	66,7
	Sí	50	33,3	33,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



### Recaudación Ejecutiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	67	44,7	44,7	44,7
	Sí	83	55,3	55,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

### IPSI o Plusvalía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	150	100,0	100,0	100,0

### Inspección de Tributos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	138	92,0	92,0	92,0
	Sí	12	8,0	8,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

### Otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	145	96,7	96,7	96,7
	Sí	5	3,3	3,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	13	8,7	8,7	8,7
	Regular	57	38,0	38,3	47,0
	Bien	50	33,3	33,6	80,5
	Muy bien	29	19,3	19,5	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

### Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado





Válidos	Mal	7	4,7	4,7	4,7
	Regular	44	29,3	29,5	34,2
	Bien	63	42,0	42,3	76,5
	Muy bien	35	23,3	23,5	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

#### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	4,7	4,7	4,7
	Regular	37	24,7	24,8	29,5
	Bien	60	40,0	40,3	69,8
	Muy bien	45	30,0	30,2	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

#### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	5,3	5,4	5,4
	Regular	33	22,0	22,1	27,5
	Bien	56	37,3	37,6	65,1
	Muy bien	52	34,7	34,9	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

#### Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a Gestión Tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,0	2,0	2,0
	Regular	38	25,3	25,5	27,5
	Bien	61	40,7	40,9	68,5
	Muy bien	47	31,3	31,5	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	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	Mal	4	2,7	2,8	2,8
	Regular	32	21,3	22,5	25,4
	Bien	66	44,0	46,5	71,8
	Muy bien	40	26,7	28,2	100,0
	Total	142	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	8	5,3		
Total		150	100,0		

**Indique el nivel de calidad, en general del Área Tributaria**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	2,7	2,7	2,7
	Regular	38	25,3	25,5	28,2
	Bien	69	46,0	46,3	74,5
	Muy bien	38	25,3	25,5	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

**Valore la IMPORTANCIA que le da Ud. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en la oficina, desde 1(nada) a 5 (bastante)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante	150	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	102	68,0	69,4	69,4
	Llamando al 010	11	7,3	7,5	76,9
	Yo mismo desde un PC	24	16,0	16,3	93,2
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	10	6,7	6,8	100,0
	Total	147	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,0		
Total		150	100,0		



**¿Sabe Ud. que puede hacer tramitaciones tributarias y de recaudación en la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	111	74,0	76,6	76,6
	No	34	22,7	23,4	100,0
	Total	145	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,3		
Total		150	100,0		

**¿Qué medio de pago utiliza Ud. habitualmente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Domiciliación Bancaria	32	21,3	21,5	21,5
	Transferencia Bancaria	15	10,0	10,1	31,5
	Cajeros (Sistema Automático de Pago)	60	40,0	40,3	71,8
	Carpeta del Ciudadano	2	1,3	1,3	73,2
	Entidad Bancaria	40	26,7	26,8	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

**¿Tiene domiciliados sus Tributos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	74	49,3	50,0	50,0
	No	74	49,3	50,0	100,0
	Total	148	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		150	100,0		

**¿Sabe que hay una bonificación del 5% por domiciliar sus recibos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	66	44,0	44,3	44,3
	No	83	55,3	55,7	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		



**¿Ha utilizado algún cajero de pago instalado en la Ciudad Autónoma?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	146	97,3	98,0	98,0
	No	3	2,0	2,0	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

**Utilización de algún cajero de pago, satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	5,3	5,5	5,5
	Mal	17	11,3	11,7	17,2
	Regular	46	30,7	31,7	49,0
	Bien	60	40,0	41,4	90,3
	Muy bien	14	9,3	9,7	100,0
	Total	145	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,3		
Total		150	100,0		

**Propuestas de mejora del SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		148	98,7	98,7	98,7
	Algunas veces no hay citas el mes entero	1	,7	,7	99,3
	MÃ¡s accesibilidad a las citas.	1	,7	,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

**¿Sabe que hay cajeros de pago en la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	147	98,0	99,3	99,3
	No	1	,7	,7	100,0
	Total	148	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		150	100,0		



**¿Conoce Ud. el Libro de Quejas y Sugerencias?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	145	96,7	97,3	97,3
	No	4	2,7	2,7	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	145	96,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	5	3,3		
Total		150	100,0		

**Si ha hecho uso, valore el nivel de calidad del servicio del Libro de Quejas y Sugerencias**

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	150	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	25	16,7	27,5	27,5
	No	66	44,0	72,5	100,0
	Total	91	60,7	100,0	
Perdidos	Sistema	59	39,3		
Total		150	100,0		

**En caso afirmativo, valore LOS COMPROMISOS ADOPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	147	98,0		
Total		150	100,0		

**Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier propuesta de mejora al respecto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud  
y Participación Ciudadana  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



Válidos	148	98,7	98,7	98,7
A veces no funciona el número	1	,7	,7	99,3
Muchos cajeros no funcionan	1	,7	,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	