

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: GESTIÓN TRIBUTARIA 2013
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 2013** perteneciente a la Consejería de Economía y Hacienda. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Desde septiembre hasta fin de año del ejercicio 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 469 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 | | 4 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Alfonso XIII | 22 | 4,7 | 4,7 | 5,5 |
| | Ataque Seco | 19 | 4,1 | 4,1 | 9,6 |
| | Batería Jota | 9 | 1,9 | 1,9 | 11,5 |
| | Cabrerizas | 32 | 6,8 | 6,8 | 18,3 |
| | Cañada de Hidúm | 30 | 6,4 | 6,4 | 24,7 |
| | Concepción Arenal | 5 | 1,1 | 1,1 | 25,8 |
| | Constitución | 12 | 2,6 | 2,6 | 28,4 |
| | El Carmen | 18 | 3,8 | 3,8 | 32,2 |
| | El Príncipe | 9 | 1,9 | 1,9 | 34,1 |
| | General Gómez Jordana | 5 | 1,1 | 1,1 | 35,2 |
| | Hebreo-Tiro Nacional | 19 | 4,1 | 4,1 | 39,2 |
| | Hernán Cortés | 18 | 3,8 | 3,8 | 43,1 |
| | Héroes de España | 23 | 4,9 | 4,9 | 48,0 |
| | Hipódromo | 7 | 1,5 | 1,5 | 49,5 |
| | Industrial | 45 | 9,6 | 9,6 | 59,1 |
| | Isaac Peral | 22 | 4,7 | 4,7 | 63,8 |
| | La Libertad | 39 | 8,3 | 8,3 | 72,1 |
| | Los Pinares | 3 | ,6 | ,6 | 72,7 |
| | Medina Sidonia | 2 | ,4 | ,4 | 73,1 |
| | Monte M ^a Cristina | 9 | 1,9 | 1,9 | 75,1 |
| | Polígono R.De La Paz | 22 | 4,7 | 4,7 | 79,7 |
| | Real | 66 | 14,1 | 14,1 | 93,8 |
| | Reina Regente | 3 | ,6 | ,6 | 94,5 |
| Virgen de la Victoria | 26 | 5,5 | 5,5 | 100,0 | |
| Total | 469 | 100,0 | 100,0 | | |

Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Hombre | 259 | 55,2 | 56,6 | 56,6 |
| | Mujer | 199 | 42,4 | 43,4 | 100,0 |
| | Total | 458 | 97,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 11 | 2,3 | | |
| Total | | 469 | 100,0 | | |



Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 18 a 28 años | 74 | 15,8 | 16,2 | 16,2 |
| | 29 a 39 años | 134 | 28,6 | 29,4 | 45,6 |
| | 40 a 50 años | 151 | 32,2 | 33,1 | 78,7 |
| | 51 a 60 años | 49 | 10,4 | 10,7 | 89,5 |
| | 61 a 70 años | 31 | 6,6 | 6,8 | 96,3 |
| | Más de 70 años | 17 | 3,6 | 3,7 | 100,0 |
| | Total | 456 | 97,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 13 | 2,8 | | |
| Total | | 469 | 100,0 | | |

3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 LOS SERVICIOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA** con un valor de **9.16** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de GESTIÓN TRIBUTARIA 2013

| | <i>N</i> | <i>Media</i> (Del 1 al 10) |
|--|------------|-------------------------------|
| Accesibilidad a las instalaciones | 468 | 9,17 |
| Señalización de las indicaciones | 468 | 9,17 |
| Efectividad del servicio prestado | 467 | 9,31 |
| Adecuación del servicio prestado | 465 | 9,35 |
| Cortesía del personal que le ha atendido | 466 | 9,50 |
| Nivel de calidad en general del servicio prestado | 465 | 9,16 |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



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

| | AÑO 2013 | | | |
|---|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| | SATISFECHOS ¹ | INSATISFECHOS ² | CONFORME ³ | CONFORMIDAD TOTAL ⁴ |
| Accesibilidad a las instalaciones | 90,3 | 2 | 7,7 | 98 |
| Señalización de las indicaciones | 94,3 | 1,9 | 3,8 | 98,1 |
| Efectividad del servicio prestado | 94,9 | 2,1 | 3 | 97,9 |
| Adecuación del servicio prestado | 94,2 | 1,7 | 4,1 | 98,3 |
| Cortesía del personal que le ha atendido | 96,2 | 1,5 | 2,4 | 98,6 |
| Nivel de calidad en general del servicio prestado | 94 | 2,1 | 3,9 | 97,9 |

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.