

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 2014
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 2014** perteneciente a la Consejería de Economía y Hacienda de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **682** 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	Príncipe	15	2,2	2,3	2,3
	Barrio Del Carmen	23	3,4	3,5	5,7
	Barrio de los Pinares	16	2,3	2,4	8,1
	Barrio del General Gómez Jordana	1	,1	,2	8,3
	Barrio Hernán Cortés	7	1,0	1,1	9,3
	Barrio Constitución	21	3,1	3,2	12,5
	Barrio de La Libertad	22	3,2	3,3	15,8
	Barrio Virgen de la Victoria	43	6,3	6,5	22,3
	Barrio del Real	84	12,3	12,7	34,9
	Barrio de Batería Jota	18	2,6	2,7	37,7
	Barrio Colón	1	,1	,2	37,8
	Barrio Isaac Peral	21	3,1	3,2	41,0
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	58	8,5	8,7	49,7
	Barrio Hipódromo	24	3,5	3,6	53,3
	Barrio de Alfonso XIII	43	6,3	6,5	59,8
	Barrio de Reina Regente	13	1,9	2,0	61,7
	Barrio Industrial	55	8,1	8,3	70,0
	Barrio del Polígono R. de La Paz	6	,9	,9	70,9
	Barrio de Ataque Seco	19	2,8	2,9	73,8
	Barrio Concepción Arenal	7	1,0	1,1	74,8
	Barrio Cabrerizas	52	7,6	7,8	82,7
	Barrio de Medina Sidonia	5	,7	,8	83,4
	Barrio Héroes de España	84	12,3	12,7	96,1
	Barrio Cañada de Hidúm	26	3,8	3,9	100,0
	Total	664	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	18	2,6		
Total		682	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	304	44,6	45,9	45,9
	Hombre	358	52,5	54,1	100,0
	Total	662	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	20	2,9		
Total		682	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 28 años	113	16,6	16,7	16,7
	29 a 39 años	177	26,0	26,2	43,0
	40 a 50 años	187	27,4	27,7	70,7
	51 a 60 años	140	20,5	20,7	91,4
	61 a 70 años	46	6,7	6,8	98,2
	Más de 70 años	12	1,8	1,8	100,0
	Total	675	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,0		
Total		682	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 2014** con un valor de **7,73** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de GESTIÓN TRIBUTARIA

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad a las instalaciones	674	8,79
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	671	8,83
Efectividad del servicio prestado	663	7,71
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	673	7,92
Cortesía del personal que le ha atendido	675	7,89
Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina	675	7,73

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	86,5	4,5	9,1	95,6
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	87,6	2,7	9,7	97,3
Efectividad del servicio prestado	71,5	19,5	9	80,5
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	70,9	12,2	16,9	87,8
Cortesía del personal que le ha atendido	74,2	19,7	6,1	80,3
Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina	72,3	19,4	8,3	80,6

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.