

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 (1º SEMESTRE 2017)  
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 **ÁREA DE GESTIÓN TRIBUTARIA (1º SEMESTRE 2017)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 350 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 DE ÁREA DE GESTIÓN TRIBUTARIA (1º SEMESTRE 2017)** con un valor de **4,53** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad a las instalaciones	348	4,41
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	350	4,63
Adecuación de las instalaciones	349	4,84
Efectividad del servicio prestado	349	4,62
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	350	4,62
Cortesía del personal que le ha atendido	349	4,61
Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina	350	4,53
Valora el pago por cajero automático de la CAM	236	4,61

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	1º SEMESTRE 2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	88,5	2	9,5	98
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	91,7	1,7	6,6	98,3
Adecuación de las instalaciones	98,3	0,6	1,1	99,4
Efectividad del servicio prestado	93,4	1,7	3,2	96,6

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

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

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	92,3	2	4,9	97,1
Cortesía del personal que le ha atendido	93,5	1,7	2,9	96,3
Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina	94,5	0,9	4,6	99,1

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

**Barrio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Barrio Del Carmen	1	,3	,3	,3
Barrio de los Pinares	5	1,4	1,4	1,7
Barrio Hernán Cortés	1	,3	,3	2,0
Barrio Constitución	10	2,9	2,9	4,9
Barrio de La Libertad	4	1,1	1,1	6,0
Barrio Virgen de la Victoria	23	6,6	6,6	12,6
Barrio del Real	50	14,3	14,3	26,9
Barrio de Batería Jota	18	5,1	5,1	32,0
Barrio Colón	3	,9	,9	32,9
Barrio Isaac Peral	16	4,6	4,6	37,4
Barrio Hebreo-Tiro Nacional	16	4,6	4,6	42,0
Barrio Hipódromo	11	3,1	3,1	45,1
Barrio de Alfonso XIII	36	10,3	10,3	55,4
Barrio de Reina Regente	8	2,3	2,3	57,7
Barrio Industrial	46	13,1	13,1	70,9
Barrio de Ataque Seco	17	4,9	4,9	75,7
Barrio Concepción Arenal	3	,9	,9	76,6
Barrio Cabrerizas	31	8,9	8,9	85,4
Barrio del General Larrea	1	,3	,3	85,7
Barrio Héroes de España	22	6,3	6,3	92,0
Barrio Cañada de Hidúm	28	8,0	8,0	100,0
Total	350	100,0	100,0	

**Sexo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mujer	165	47,1	47,1	47,1
Hombre	185	52,9	52,9	100,0
Total	350	100,0	100,0	



**Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 28 años	44	12,6	12,6	12,6
	29 a 39 años	83	23,7	23,9	36,5
	40 a 50 años	97	27,7	27,9	64,4
	51 a 60 años	82	23,4	23,6	87,9
	61 a 70 años	30	8,6	8,6	96,6
	Más de 70 años	12	3,4	3,4	100,0
	Total	348	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		350	100,0		

**¿Qué tramitaciones ha realizado?: Gestión Tributaria (Rec. Voluntaria)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Gestión Tributaria (Rec. Voluntaria)	126	36,0	36,1	36,1
	Recaudación Ejecutiva	20	5,7	5,7	41,8
	IPSI	23	6,6	6,6	48,4
	Inspección de Tributos	66	18,9	18,9	67,3
	Otros	114	32,6	32,7	100,0
	Total	349	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		350	100,0		

**Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Accesibilidad a las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	,6	,6
	Mal	5	1,4	1,4	2,0
	Regular	33	9,4	9,5	11,5
	Bien	116	33,1	33,3	44,8
	Muy bien	192	54,9	55,2	100,0
	Total	348	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		350	100,0		



Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,1	1,1	1,1
	Mal	2	,6	,6	1,7
	Regular	23	6,6	6,6	8,3
	Bien	60	17,1	17,1	25,4
	Muy bien	261	74,6	74,6	100,0
	Total		350	100,0	100,0

Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	,6	,6
	Regular	4	1,1	1,1	1,7
	Bien	43	12,3	12,3	14,0
	Muy bien	300	85,7	86,0	100,0
	Total		349	99,7	100,0
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		350	100,0		

Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,7	1,7	1,7
	Mal	6	1,7	1,7	3,4
	Regular	11	3,1	3,2	6,6
	Bien	69	19,7	19,8	26,4
	Muy bien	257	73,4	73,6	100,0
	Total		349	99,7	100,0
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		350	100,0		



**Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	2,0	2,0	2,0
	Mal	3	,9	,9	2,9
	Regular	17	4,9	4,9	7,7
	Bien	61	17,4	17,4	25,1
	Muy bien	262	74,9	74,9	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

**Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Cortesía del personal que le ha atendido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,7	1,7	1,7
	Mal	7	2,0	2,0	3,7
	Regular	10	2,9	2,9	6,6
	Bien	70	20,0	20,1	26,6
	Muy bien	256	73,1	73,4	100,0
	Total	349	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		350	100,0		

**Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	2	,6	,6	,9
	Regular	16	4,6	4,6	5,4
	Bien	124	35,4	35,4	40,9
	Muy bien	207	59,1	59,1	100,0
	Total	350	100,0	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	214	61,1	61,1	61,1
	No	136	38,9	38,9	100,0
	Total	350	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Domiciliación Bancaria	189	54,0	54,2	54,2
	Tranferencias Bancarias	5	1,4	1,4	55,6
	Cajeros (Sistema Automático de Pago)	152	43,4	43,6	99,1
	Carpeta del Ciudadano	1	,3	,3	99,4
	Entidad Bancaria	2	,6	,6	100,0
	Total	349	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		350	100,0		

**¿Tiene domiciliados sus Tributos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	203	58,0	58,0	58,0
	No	147	42,0	42,0	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	121	34,6	34,6	34,6
	No	229	65,4	65,4	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	236	67,4	67,4	67,4
	No	114	32,6	32,6	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

**En caso afirmativo, ¿podría valorar su satisfacción?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,4	,4
	Mal	2	,6	,8	1,3
	Regular	12	3,4	5,1	6,4
	Bien	58	16,6	24,6	30,9
	Muy bien	163	46,6	69,1	100,0
	Total	236	67,4	100,0	
Perdidos	Sistema	114	32,6		
Total		350	100,0		