

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

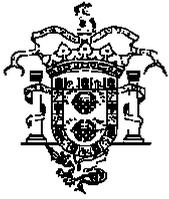
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

SERVICIO DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA 2017

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de la Gestión Tributaria.
- Ficha Técnica del Estudio de Calidad de la Gestión Tributaria
- Informe General sobre la Gestión Tributaria 2017
- Anexo I. Tablas de frecuencias de Gestión Tributaria 2017
- Anexo II. Tablas comparativas interanuales de descriptivos de Gestión Tributaria.
- Anexo III. Tabla comparativa interanual de satisfacción de la Gestión Tributaria



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/as ciudadanos/as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **GESTIÓN TRIBUTARIA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



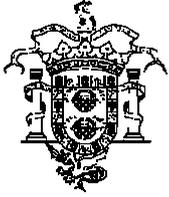
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Administraciones Públicas que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN.**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES.**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA.**
- 6) MUESTRA.**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN.**
- 8) CUESTIONARIO.**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS.**
- 10) EVALUACIÓN.**



1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es la **Gestión Tributaria (2017)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da Gestión Tributaria a los usuarios/ ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos de la Gestión Tributaria (2017).
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en Gestión Tributaria(2017)

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una unidad de análisis específica, como es en este caso la Gestión Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se he elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ciudadano pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente



significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

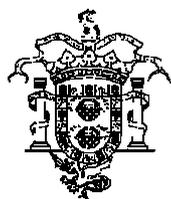
4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a de la Gestión Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación de la Gestión Tributaria y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en la Gestión Tributaria 2017.

5) CRONOGRAMA

| Colección de datos | En periodos mensuales durante toda la ejecución 2017. (Anual) |
|---|---|
| Introducción y Tabulación de los datos | Febrero 2018 |



6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en la Gestión Tributaria 2017 perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas.

El número de usuarios total de Gestión Tributaria durante el 2017 ha sido de **649 personas**.

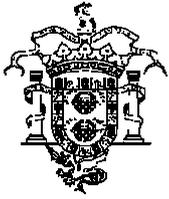
El test de fiabilidad (alfa de Cronbach) está en 0,803. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/a sobre la Gestión Tributaria 2017. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.

Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande.

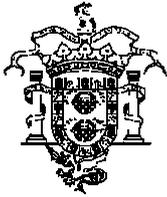
Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc: para los usuarios de la Gestión Tributaria 2017.

En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.

Los cuestionarios de las encuestas se han elaborado con un sistema de tabulación que permite, tras ser digitalizados en formato OCR, la incorporación automática de las respuestas de los encuestados, agilizando así la tramitación, evitando la necesidad de volcado manual de datos.

El cuestionario se aplica a través de encuestas personalizadas al usuario/ciudadano.

Los modelos del cuestionario son los siguientes:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ÁREA TRIBUTARIA

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.

BARRIO

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|---|---|--|--|
| Carmen <input type="checkbox"/> | Príncipe <input type="checkbox"/> | G. Gómez Jordana <input type="checkbox"/> | Hernán Cortes <input type="checkbox"/> | Constitución <input type="checkbox"/> | La Libertad <input type="checkbox"/> |
| Virgen de la Victoria <input type="checkbox"/> | Real <input type="checkbox"/> | Batería J. <input type="checkbox"/> | Colón <input type="checkbox"/> | Isaac Peral (Tesorillo) <input type="checkbox"/> | Hebreo (Tiro) <input type="checkbox"/> |
| Hípódromo <input type="checkbox"/> | Alfonso XIII <input type="checkbox"/> | Reina Regente <input type="checkbox"/> | Industrial <input type="checkbox"/> | Polígono La Paz <input type="checkbox"/> | Ataque Seco <input type="checkbox"/> |
| Concepción Arenal <input type="checkbox"/> | Cabrerizas <input type="checkbox"/> | G. Larrea <input type="checkbox"/> | Medina Sidonia <input type="checkbox"/> | Héroes de España <input type="checkbox"/> | Cañada Hidum <input type="checkbox"/> |

1. **Sexo:** Mujer Hombre

2. **Edad:**
 18 a 28 años 51 a 60 años
 29 a 39 años 61 a 70 años
 40 a 50 años + de 70 años

3. **¿Qué tramitaciones ha realizado?**

Gestión Tributaria (Recaudación Voluntaria)
 Recaudación Ejecutiva
 IPSI o Plusvalías
 Inspección de Tributos
 Otros

4. Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud., cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolo desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien).

| ASPECTOS | VALORACIÓN | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Accesibilidad a las instalaciones | <input type="checkbox"/> |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | <input type="checkbox"/> |
| Adecuación de las instalaciones | <input type="checkbox"/> |
| Efectividad del servicio prestado | <input type="checkbox"/> |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades. | <input type="checkbox"/> |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | <input type="checkbox"/> |
| Indique el nivel de calidad EN GENERAL del ÁREA TRIBUTARIA | <input type="checkbox"/> |

5. ¿Sabe Ud. que puede hacer tramitaciones tributarias y de recaudación la Red de Oficinas de Información y atención al Ciudadano? SI NO

6. ¿Qué MEDIO DE PAGO utiliza Ud. habitualmente?

- Domiciliación Bancaria
- Transferencia Bancaria
- Cajeros (Sistema Automático de Pago)
- Carpeta del Ciudadano
- Entidad Bancaria

7. ¿Tiene DOMICILIADOS sus Tributos?

SI NO

8. ¿Sabe que hay una BONIFICACIÓN DEL 1% por DOMICILIAR sus recibos?

SI NO

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

SI NO

9.1 En caso afirmativo, podría valorar su satisfacción? Desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/> |

SIGUE POR DETRAS

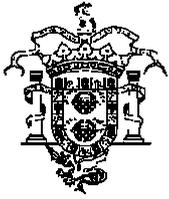
Importante:

El recibo de esta encuesta en LETRA BREVESCUEN
 utilizarán un folio de menor tamaño o A4.
 Las letras deben ser del siguiente modo:

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R
 S T U V W X Y Z 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0



8 3 4 7 4 0 4 4 8 3 8 8 9



9) TRATAMIENTO DE DATOS

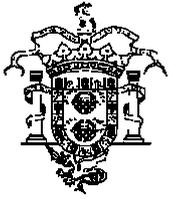
Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/usuario/a tiene sobre la Gestión Tributaria de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en la Gestión Tributaria de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

La participación de los usuarios /ciudadanos en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, ver el perfil social de los usuarios/as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

**INFORME GENERAL SOBRE EL
SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2017**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de la GESTIÓN TRIBUTARIA durante el año 2017**, perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción del servicio que se presta en la Gestión Tributaria.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en GESTIÓN TRIBUTARIA, opiniones que los usuarios/ ciudadanos de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en la ficha técnica). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de la gestión tributaria, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los usuarios / ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.



ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO: GESTIÓN TRIBUTARIA

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Gestión Tributaria 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS ÍTEMS DE GESTIÓN TRIBUTARIA 2017 | | | |
|--|------------|--------------|-------------------|
| | N | Media | Desv. típ. |
| Accesibilidad a las instalaciones | 645 | 4,51 | 0,79 |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 646 | 4,69 | 0,66 |
| Adecuación de las instalaciones | 646 | 4,79 | 1 |
| Efectividad del servicio prestado | 644 | 4,65 | 0,7 |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 644 | 4,65 | 0,73 |
| Cortesía del personal que le ha atendido | 641 | 4,66 | 0,72 |
| Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina | 645 | 4,58 | 0,63 |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, está en un **4,58 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en Gestión Tributaria”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,65 sobre 5**, lo que arroja una **valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

La valoración de los servicios y/o aspectos que se dan en Gestión Tributaria son:

▪ Accesibilidad a las instalaciones

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 2.3 |
| Regular (Conformidad) | 9.5 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 88.2 |
| Conformidad total (*) | 97.7 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 1.2 |
| Regular (Conformidad) | 5.7 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 93 |
| Conformidad total (*) | 98.7 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ Adecuación de las instalaciones

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 3.1 |
| Regular (Conformidad) | 0.5 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 96.4 |
| Conformidad total (*) | 99.5 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Efectividad del servicio prestado**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 2 |
| Regular (Conformidad) | 4 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 93.9 |
| Conformidad total (*) | 97.9 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 4.7 |
| Regular (Conformidad) | 2.2 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 93.25 |
| Conformidad total (*) | 95.45 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Cortesía del personal que le ha atendido**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 2.7 |
| Regular (Conformidad) | 3.7 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 93.6 |
| Conformidad total (*) | 97.3 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



▪ **Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 1.1 |
| Regular (Conformidad) | 4.2 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 94.7 |
| Conformidad total (*) | 98.9 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

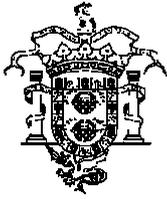


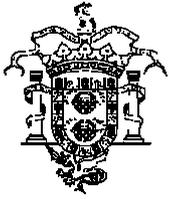
TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA 2017

Barrio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Barrio Del Carmen | 8 | 1,2 | 1,2 | 1,2 |
| | Barrio de los Pinares | 20 | 3,1 | 3,1 | 4,3 |
| | Barrio del General Gómez Jordana | 16 | 2,5 | 2,5 | 6,8 |
| | Barrio Hernán Cortés | 20 | 3,1 | 3,1 | 9,9 |
| | Barrio Constitución | 16 | 2,5 | 2,5 | 12,4 |
| | Barrio de La Libertad | 13 | 2,0 | 2,0 | 14,4 |
| | Barrio Virgen de la Victoria | 36 | 5,5 | 5,6 | 19,9 |
| | Barrio del Real | 67 | 10,3 | 10,4 | 30,3 |
| | Barrio de Batería Jota | 29 | 4,5 | 4,5 | 34,8 |
| | Barrio Colón | 15 | 2,3 | 2,3 | 37,1 |
| | Barrio Isaac Peral | 36 | 5,5 | 5,6 | 42,7 |
| | Barrio Hebreo-Tiro Nacional | 36 | 5,5 | 5,6 | 48,2 |
| | Barrio Hipódromo | 23 | 3,5 | 3,6 | 51,8 |
| | Barrio de Alfonso XIII | 53 | 8,2 | 8,2 | 60,0 |
| | Barrio de Reina Regente | 21 | 3,2 | 3,2 | 63,2 |
| | Barrio Industrial | 60 | 9,2 | 9,3 | 72,5 |
| | Barrio del Polígono R. de La Paz | 7 | 1,1 | 1,1 | 73,6 |
| | Barrio de Ataque Seco | 32 | 4,9 | 4,9 | 78,5 |
| | Barrio Concepción Arenal | 7 | 1,1 | 1,1 | 79,6 |
| | Barrio Cabrerizas | 45 | 6,9 | 7,0 | 86,6 |
| | Barrio del General Larrea | 5 | ,8 | ,8 | 87,3 |
| | Barrio de Medina Sidonia | 8 | 1,2 | 1,2 | 88,6 |
| | Barrio Héroes de España | 39 | 6,0 | 6,0 | 94,6 |
| | Barrio Cañada de Hidúm | 35 | 5,4 | 5,4 | 100,0 |
| | Total | 647 | 99,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | ,3 | | |
| Total | | 649 | 100,0 | | |

Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mujer | 318 | 49,0 | 49,5 | 49,5 |
| | Hombre | 325 | 50,1 | 50,5 | 100,0 |
| | Total | 643 | 99,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | ,9 | | |
| Total | | 649 | 100,0 | | |



Edad

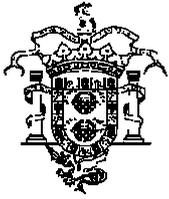
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 18 a 28 años | 92 | 14,2 | 14,3 | 14,3 |
| | 29 a 39 años | 188 | 29,0 | 29,2 | 43,5 |
| | 40 a 50 años | 166 | 25,6 | 25,8 | 69,3 |
| | 51 a 60 años | 138 | 21,3 | 21,4 | 90,7 |
| | 61 a 70 años | 47 | 7,2 | 7,3 | 98,0 |
| | Más de 70 años | 13 | 2,0 | 2,0 | 100,0 |
| | Total | 644 | 99,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | ,8 | | |
| Total | | 649 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Gestión Tributaria (Rec. Voluntaria) | 303 | 46,7 | 47,0 | 47,0 |
| | Recaudación Ejecutiva | 71 | 10,9 | 11,0 | 58,1 |
| | IPSI | 57 | 8,8 | 8,9 | 66,9 |
| | Inspección de Tributos | 78 | 12,0 | 12,1 | 79,0 |
| | Otros | 135 | 20,8 | 21,0 | 100,0 |
| | Total | 644 | 99,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | ,8 | | |
| Total | | 649 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 4 | ,6 | ,6 | ,6 |
| | Mal | 11 | 1,7 | 1,7 | 2,3 |
| | Regular | 61 | 9,4 | 9,5 | 11,8 |
| | Bien | 143 | 22,0 | 22,2 | 34,0 |
| | Muy bien | 426 | 65,6 | 66,0 | 100,0 |
| | Total | 645 | 99,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | ,6 | | |
| Total | | 649 | 100,0 | | |



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

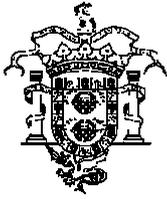
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 4 | ,6 | ,6 | ,6 |
| | Mal | 4 | ,6 | ,6 | 1,2 |
| | Regular | 37 | 5,7 | 5,7 | 7,0 |
| | Bien | 99 | 15,3 | 15,3 | 22,3 |
| | Muy bien | 502 | 77,3 | 77,7 | 100,0 |
| | Total | 646 | 99,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | ,5 | | |
| Total | | 649 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 3 | ,5 | ,5 | ,5 |
| | Regular | 20 | 3,1 | 3,1 | 3,6 |
| | Bien | 88 | 13,6 | 13,6 | 17,2 |
| | Muy bien | 535 | 82,4 | 82,8 | 100,0 |
| | Total | 646 | 99,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | ,5 | | |
| Total | | 649 | 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 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Mal | 7 | 1,1 | 1,1 | 2,0 |
| | Regular | 26 | 4,0 | 4,0 | 6,1 |
| | Bien | 129 | 19,9 | 20,0 | 26,1 |
| | Muy bien | 476 | 73,3 | 73,9 | 100,0 |
| | Total | 644 | 99,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | ,8 | | |
| Total | | 649 | 100,0 | | |



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

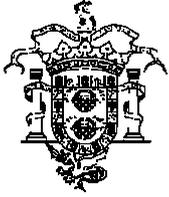
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 9 | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| | Mal | 5 | ,8 | ,8 | 2,2 |
| | Regular | 30 | 4,6 | 4,7 | 6,8 |
| | Bien | 116 | 17,9 | 18,0 | 24,8 |
| | Muy bien | 484 | 74,6 | 75,2 | 100,0 |
| | Total | 644 | 99,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | ,8 | | |
| Total | | 649 | 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 | 7 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Mal | 10 | 1,5 | 1,6 | 2,7 |
| | Regular | 24 | 3,7 | 3,7 | 6,4 |
| | Bien | 112 | 17,3 | 17,5 | 23,9 |
| | Muy bien | 488 | 75,2 | 76,1 | 100,0 |
| | Total | 641 | 98,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 8 | 1,2 | | |
| Total | | 649 | 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 | ,2 | ,2 | ,2 |
| | Mal | 6 | ,9 | ,9 | 1,1 |
| | Regular | 27 | 4,2 | 4,2 | 5,3 |
| | Bien | 195 | 30,0 | 30,2 | 35,5 |
| | Muy bien | 416 | 64,1 | 64,5 | 100,0 |
| | Total | 645 | 99,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | ,6 | | |
| Total | | 649 | 100,0 | | |



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

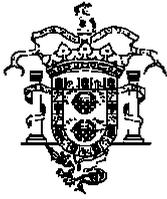
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 442 | 68,1 | 69,0 | 69,0 |
| | No | 199 | 30,7 | 31,0 | 100,0 |
| | Total | 641 | 98,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 8 | 1,2 | | |
| Total | | 649 | 100,0 | | |

¿Qué medio de pago utiliza Ud. habitualmente?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Domiciliación Bancaria | 351 | 54,1 | 54,4 | 54,4 |
| | Tranferencias Bancarias | 35 | 5,4 | 5,4 | 59,8 |
| | Cajeros (Sistema Automático de Pago) | 244 | 37,6 | 37,8 | 97,7 |
| | Carpeta del Ciudadano | 6 | ,9 | ,9 | 98,6 |
| | Entidad Bancaria | 9 | 1,4 | 1,4 | 100,0 |
| | Total | | 645 | 99,4 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 4 | ,6 | | |
| Total | | 649 | 100,0 | | |

¿Tiene domiciliados sus Tributos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 417 | 64,3 | 64,6 | 64,6 |
| | No | 229 | 35,3 | 35,4 | 100,0 |
| | Total | 646 | 99,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | ,5 | | |
| Total | | 649 | 100,0 | | |



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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 314 | 48,4 | 48,7 | 48,7 |
| | No | 331 | 51,0 | 51,3 | 100,0 |
| | Total | 645 | 99,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | ,6 | | |
| Total | | 649 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 464 | 71,5 | 71,9 | 71,9 |
| | No | 181 | 27,9 | 28,1 | 100,0 |
| | Total | 645 | 99,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | ,6 | | |
| Total | | 649 | 100,0 | | |

En caso afirmativo, ¿podría valorar su satisfacción?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | ,2 | ,2 | ,2 |
| | Mal | 5 | ,8 | 1,1 | 1,3 |
| | Regular | 25 | 3,9 | 5,5 | 6,8 |
| | Bien | 97 | 14,9 | 21,2 | 27,9 |
| | Muy bien | 330 | 50,8 | 72,1 | 100,0 |
| | Total | 458 | 70,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 191 | 29,4 | | |
| Total | | 649 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 484 | 74,6 | 75,3 | 75,3 |
| | No | 159 | 24,5 | 24,7 | 100,0 |
| | Total | 643 | 99,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | ,9 | | |
| Total | | 649 | 100,0 | | |



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO II

TABLAS COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

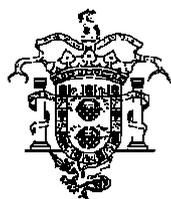


TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

| | | Accesibilidad a las instalaciones | Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | Efectividad del servicio prestado | Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | Cortesía del personal que le ha atendido | Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina |
|------|------------|-----------------------------------|--|--|-----------------------------------|---|--|---|
| 2013 | N | 468 | 468 | 465 | 467 | | 466 | 465 |
| | MEDIA | 4,59 | 4,58 | 4,68 | 4,66 | | 4,75 | 4,58 |
| | DESV. TÍP. | 0,751 | 0,68 | 0,685 | 0,673 | | 0,581 | 0,7 |
| 2014 | N | 674 | 671 | 673 | 663 | | 675 | 675 |
| | MEDIA | 4,4 | 4,42 | 3,96 | 3,86 | | 3,95 | 3,87 |
| | DESV. TÍP. | 0,912 | 0,829 | 1,239 | 1,398 | | 1,353 | 1,325 |
| 2015 | N | 687 | 681 | | 675 | 681 | 681 | 688 |
| | MEDIA | 4,67 | 4,65 | | 4,64 | 4,62 | 4,59 | 4,60 |
| | DESV. TÍP. | 0,654 | 0,649 | | 0,685 | 0,716 | 0,759 | 0,716 |
| 2016 | N | 777 | 772 | 771 | 773 | 738 | 734 | 761 |
| | MEDIA | 4,38 | 4,46 | 4,46 | 4,40 | 4,43 | 4,44 | 3,29 |
| | DESV. TÍP. | 0,77 | 0,71 | 0,73 | 0,79 | 0,76 | 0,77 | 1,49 |
| 2017 | N | 645 | 646 | 646 | 644 | 644 | 641 | 645 |
| | MEDIA | 4,51 | 4,69 | 4,79 | 4,65 | 4,65 | 4,66 | 4,58 |
| | DESV. TÍP. | 0,79 | 0,66 | 0,51 | 0,70 | 0,73 | 0,72 | 0,63 |

Nota: La pregunta "Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades" se añadió en 2015 y se sustituyó por "Adecuación del Servicio prestado por el personal responsable".



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

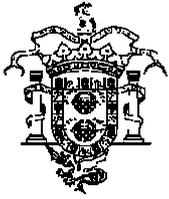
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA**

| | | Accesibilidad a las instalaciones | Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | Adecuación de las instalaciones | Efectividad del servicio prestado | Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | Cortésia del personal que le ha atendido | Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|--|---------------------------------|-----------------------------------|---|--|---|
| AÑO 2013 | SATISFACCIÓN | 90,30% | 94,30% | | 94,90% | | 96,20% | 94,00% |
| | INSATISFACCIÓN | 2,00% | 1,90% | | 2,10% | | 1,50% | 2,10% |
| | CONFORMIDAD | 7,70% | 3,80% | | 3,00% | | 2,40% | 3,90% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 98,00% | 98,10% | | 97,90% | | 98,60% | 97,90% |
| AÑO 2014 | SATISFACCIÓN | 86,50% | 87,60% | | 71,50% | | 74,20% | 72,30% |
| | INSATISFACCIÓN | 4,50% | 2,70% | | 19,40% | | 19,70% | 19,40% |
| | CONFORMIDAD | 9,10% | 9,70% | | 9,00% | | 6,10% | 8,30% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 95,60% | 97,30% | | 80,50% | | 80,30% | 80,60% |
| AÑO 2015 | SATISFACCIÓN | 93,3% | 93,2% | 94,40% | 92,3% | 91,3% | 90,7% | 90,7% |
| | INSATISFACCIÓN | 1,2% | 1,0% | 0,40% | 1,6% | 1,9% | 2,6% | 1,7% |
| | CONFORMIDAD | 5,5% | 5,7% | 5,10% | 6,1% | 6,8% | 6,6% | 7,6% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 98,8% | 98,9% | 99,50% | 98,4% | 98,1% | 97,3% | 98,3% |
| AÑO 2016 | SATISFACCIÓN | 88,1% | 92,5% | 92,40% | 90,0% | 90,1% | 91,0% | 56,0% |
| | INSATISFACCIÓN | 2,4% | 2,1% | 2,50% | 3,1% | 2,7% | 2,9% | 39,2% |
| | CONFORMIDAD | 9,4% | 5,4% | 5,20% | 6,9% | 7,2% | 6,1% | 4,9% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 97,5% | 97,9% | 97,60% | 96,9% | 97,3% | 97,1% | 60,9% |
| AÑO 2017 | SATISFACCIÓN | 88,2% | 93,0% | 96,40% | 93,9% | 93,25 | 93,6% | 94,7% |
| | INSATISFACCIÓN | 2,3% | 1,2% | 3,10% | 2,0% | 4,7% | 2,7% | 1,1% |
| | CONFORMIDAD | 9,5% | 5,7% | 0,50% | 4,0% | 2,2% | 3,7% | 4,2% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 97,7% | 98,7% | 99,50% | 97,9% | 95,45 | 97,3% | 98,9% |