

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 (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 **EL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA (2017)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 649 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 DEL SERVICIO EL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA** con un valor de **4,58** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	645	4,51
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	646	4,69
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	646	4,79
Efectividad del servicio prestado	644	4,65
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	644	4,65
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	641	4,66
Valore el Nivel de Calidad del servicio prestado en la Oficina	645	4,58

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

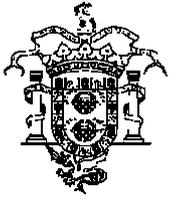
VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	88,2	2,3	9,5	97,7
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	93	1,2	5,7	98,7
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	96,4	3,1	0,5	96,9
Efectividad del servicio prestado	93,9	2	4	97,9
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	93,25	4,7	2,2	95,45
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	93,6	2,7	3,7	97,3
Valore el Nivel de Calidad del servicio prestado en la Oficina	94,7	1,1	4,2	98,9

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.



3. TABLA DE FRECUENCIA

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

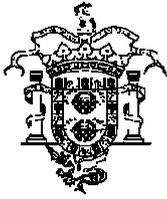
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	1,4	1,4	1,4
	Mal	5	,8	,8	2,2
	Regular	30	4,6	4,7	6,8
	Bien	116	17,9	18,0	24,8
	Muy bien	484	74,6	75,2	100,0
	Total	644	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,8		
Total		649	100,0		

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?

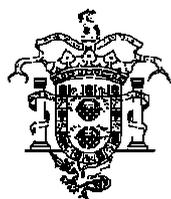
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Domiciliación Bancaria	351	54,1	54,4	54,4
	Tranferencias Bancarias	35	5,4	5,4	59,8
	Cajeros (Sistema Automático de Pago)	244	37,6	37,8	97,7
	Carpeta del Ciudadano	6	,9	,9	98,6
	Entidad Bancaria	9	1,4	1,4	100,0
	Total	645	99,4	100,0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