

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS: GESTIÓN TRIBUTARIA
CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2019**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 2019
- Anexo I. Tablas de frecuencias de Gestión Tributaria 2019
- 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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor, 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 Atención y Participación Ciudadana 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 Atención y Participación Ciudadana 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 2019** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor 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 Atención y Participación Ciudadana que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019

- 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 (2019)** perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio 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 (2019).
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en Gestión Tributaria (2019)

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 2019.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2019. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2020
Análisis e Interpretación de los datos	Mayo 2020



6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en la Gestión Tributaria 2019 perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas.

El número de usuarios total de Gestión Tributaria durante el 2019 ha sido de **306 personas**.

El test de fiabilidad (alfa de Cronbach) está en 0,82. 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 2019. 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.



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 2019.

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"/>
Hipódromo <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 formulario debe rellenarse en LETRA IMPRIMIDA utilizando un bolígrafo o pluma de color negro o azul. Las letras deben ser del siguiente tipo:

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 Hacienda, Empleo y Comercio de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**INFORME GENERAL SOBRE EL
SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2019**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de la GESTIÓN TRIBUTARIA durante el año 2019**, perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio 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 2019. 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 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	301	4,21	,787
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	292	4,29	,820
Adecuación de las instalaciones	291	4,38	,758
Efectividad del servicio prestado	295	4,40	,831
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	295	4,41	,856
Cortesía del personal que le ha atendido	286	4,41	,793
Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina	294	4,35	,742

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 4,35 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 **4,29 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** 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)	1.7
Regular (Conformidad)	15.6
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	82.7
Conformidad total (*)	98.3

(*) 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)	3.1
Regular (Conformidad)	12
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	84.9
Conformidad total (*)	96.9

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

▪ Adecuación de las instalaciones

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	2.1
Regular (Conformidad)	9.6
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	88.3
Conformidad total (*)	97.9

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



▪ **Efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	3.1
Regular (Conformidad)	10.2
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	86.7
Conformidad total (*)	96.9

(*) 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)	3.7
Regular (Conformidad)	10.2
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	86.1
Conformidad total (*)	96.3

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	2.4
Regular (Conformidad)	9.8
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	87.8
Conformidad total (*)	97.6

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



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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	1.4
Regular (Conformidad)	10.9
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	87.7
Conformidad total (*)	98.6

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019



TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA 2019

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	6	2,0	2,0	2,0
	Barrio de los Pinares	21	6,9	6,9	8,9
	Barrio del General Gómez Jordana	1	,3	,3	9,2
	Barrio Hernán Cortés	4	1,3	1,3	10,6
	Barrio Constitución	13	4,2	4,3	14,9
	Barrio de La Libertad	6	2,0	2,0	16,8
	Barrio Virgen de la Victoria	20	6,5	6,6	23,4
	Barrio del Real	31	10,1	10,2	33,7
	Barrio de Batería Jota	16	5,2	5,3	38,9
	Barrio Colón	4	1,3	1,3	40,3
	Barrio Isaac Peral	20	6,5	6,6	46,9
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	10	3,3	3,3	50,2
	Barrio Hipódromo	22	7,2	7,3	57,4
	Barrio de Alfonso XIII	24	7,8	7,9	65,3
	Barrio de Reina Regente	10	3,3	3,3	68,6
	Barrio Industrial	17	5,6	5,6	74,3
	Barrio del Polígono R. de La Paz	6	2,0	2,0	76,2
	Barrio de Ataque Seco	13	4,2	4,3	80,5
	Barrio Concepción Arenal	3	1,0	1,0	81,5
	Barrio Cabrerizas	19	6,2	6,3	87,8
	Barrio del General Larrea	5	1,6	1,7	89,4
	Barrio de Medina Sidonia	8	2,6	2,6	92,1
	Barrio Héroes de España	15	4,9	5,0	97,0
	Barrio Cañada de Hidúm	9	2,9	3,0	100,0
	Total	303	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		306	100,0		



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	125	40,8	42,1	42,1
	Hombre	172	56,2	57,9	100,0
	Total	297	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,9		
Total		306	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 28 años	36	11,8	12,0	12,0
	29 a 39 años	72	23,5	24,0	36,0
	40 a 50 años	82	26,8	27,3	63,3
	51 a 60 años	69	22,5	23,0	86,3
	61 a 70 años	29	9,5	9,7	96,0
	Más de 70 años	12	3,9	4,0	100,0
	Total	300	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,0		
Total		306	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Gestión Tributaria (Rec. Voluntaria)	130	42,5	44,5	44,5
	Recaudación Ejecutiva IPSI	102	33,3	34,9	79,5
	Inspección de Tributos	27	8,8	9,2	88,7
	Otros	14	4,6	4,8	93,5
	Total	19	6,2	6,5	100,0
	Total	292	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	14	4,6		
Total		306	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	,7	,7	,7
	Mal	3	1,0	1,0	1,7
	Regular	47	15,4	15,6	17,3
	Bien	127	41,5	42,2	59,5
	Muy bien	122	39,9	40,5	100,0
	Total	301	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,6		
Total		306	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	2	,7	,7	,7
	Mal	7	2,3	2,4	3,1
	Regular	35	11,4	12,0	15,1
	Bien	109	35,6	37,3	52,4
	Muy bien	139	45,4	47,6	100,0
	Total	292	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	14	4,6		
Total		306	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	5	1,6	1,7	2,1
	Regular	28	9,2	9,6	11,7
	Bien	105	34,3	36,1	47,8
	Muy bien	152	49,7	52,2	100,0
	Total	291	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	15	4,9		
Total		306	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,0	1,0	1,0
	Mal	6	2,0	2,0	3,1
	Regular	30	9,8	10,2	13,2
	Bien	87	28,4	29,5	42,7
	Muy bien	169	55,2	57,3	100,0
	Total	295	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	3,6		
Total		306	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	3	1,0	1,0	1,0
	Mal	8	2,6	2,7	3,7
	Regular	30	9,8	10,2	13,9
	Bien	78	25,5	26,4	40,3
	Muy bien	176	57,5	59,7	100,0
	Total	295	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	3,6		
Total		306	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	2	,7	,7	,7
	Mal	5	1,6	1,7	2,4
	Regular	28	9,2	9,8	12,2
	Bien	89	29,1	31,1	43,4
	Muy bien	162	52,9	56,6	100,0
	Total	286	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	20	6,5		
Total		306	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	3	1,0	1,0	1,4
	Regular	32	10,5	10,9	12,2
	Bien	113	36,9	38,4	50,7
	Muy bien	145	47,4	49,3	100,0
	Total	294	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	12	3,9		
Total		306	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	170	55,6	57,6	57,6
	No	125	40,8	42,4	100,0
	Total	295	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	3,6		
Total		306	100,0		

¿Qué medio de pago utiliza Ud. habitualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Domiciliación Bancaria	144	47,1	47,8	47,8
	Transferencias Bancarias	51	16,7	16,9	64,8
	Cajeros (Sistema Automático de Pago)	71	23,2	23,6	88,4
	Carpeta del Ciudadano	2	,7	,7	89,0
	Entidad Bancaria	33	10,8	11,0	100,0
	Total	301	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,6		
Total		306	100,0		



¿Tiene domiciliados sus Tributos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	207	67,6	69,2	69,2
	No	92	30,1	30,8	100,0
	Total	299	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,3		
Total		306	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	149	48,7	51,2	51,2
	No	142	46,4	48,8	100,0
	Total	291	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	15	4,9		
Total		306	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	229	74,8	76,6	76,6
	No	70	22,9	23,4	100,0
	Total	299	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,3		
Total		306	100,0		

En caso afirmativo, ¿podría valorar su satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,4	,4
	Mal	2	,7	,9	1,3
	Regular	32	10,5	13,7	15,0
	Bien	114	37,3	48,9	63,9
	Muy bien	84	27,5	36,1	100,0
	Total	233	76,1	100,0	
Perdidos	Sistema	73	23,9		
Total		306	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	182	59,5	61,9	61,9
	No	112	36,6	38,1	100,0
	Total	294	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	12	3,9		
Total		306	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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	4,6
	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	1	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	1	0,7	0,73	0,72	0,63
2018	N	464	459	459	455	458	452	463
	Media	4,73	4,7	4,84	4,81	4,76	4,82	4,78
	Desv. típ.	0,652	0,672	0,484	0,579	0,627	0,551	0,539
2019	N	301	292	291	295	295	286	294
	Media	4,21	4,29	4,38	4,4	4,41	4,41	4,35
	Desv. típ.	0,787	0,82	0,758	0,831	0,856	0,793	0,742

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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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	valores servicios prestados en la actualidad cubren sus	Cortesía del personal que le ha atendido	Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina
2013	INSATISFECHOS	90,30%	94,30%		94,90%		96,20%	94,00%
	CONFORME	2,00%	1,90%		2,10%		1,50%	2,10%
	SATISFECHOS	7,70%	3,80%		3,00%		2,40%	3,90%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,00%	98,10%		97,90%		98,60%	97,90%
2014	INSATISFECHOS	86,50%	87,60%		71,50%		74,20%	72,30%
	CONFORME	4,50%	2,70%		19,40%		19,70%	19,40%
	SATISFECHOS	9,10%	9,70%		9,00%		6,10%	8,30%
	CONFORMIDAD TOTAL	95,60%	97,30%		80,50%		80,30%	80,60%
2015	INSATISFECHOS	93,30%	93,20%	0,944	92,30%	91,30%	90,70%	90,70%
	CONFORME	1,20%	1,00%	0,004	1,60%	1,90%	2,60%	1,70%
	SATISFECHOS	5,50%	5,70%	0,051	6,10%	6,80%	6,60%	7,60%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,80%	98,90%	0,995	98,40%	98,10%	97,30%	98,30%
2016	INSATISFECHOS	88,1%	92,5%	92,4%	90,0%	90,1%	91,0%	56,0%
	CONFORME	2,4%	2,1%	2,5%	3,1%	2,7%	2,9%	39,2%
	SATISFECHOS	9,4%	5,4%	5,2%	6,9%	7,2%	6,1%	4,9%
	CONFORMIDAD TOTAL	97,5%	97,9%	97,6%	96,9%	97,3%	97,1%	60,9%
2017	INSATISFECHOS	88,20%	93,00%	0,964	93,90%	93,25%	93,60%	94,70%
	CONFORME	2,30%	1,20%	0,031	2,00%	4,70%	2,70%	1,10%
	SATISFECHOS	9,50%	5,70%	0,005	4,00%	2,20%	3,70%	4,20%
	CONFORMIDAD TOTAL	97,70%	98,70%	0,995	97,90%	95,45%	97,30%	98,90%
2018	INSATISFECHOS	93,6%	92,6%	96,9%	96,3%	94,8%	96,6%	96,7%
	CONFORME	1,5%	1,7%	0,7%	1,8%	1,7%	1,3%	1,1%
	SATISFECHOS	5,0%	5,7%	2,4%	2,0%	3,5%	2,0%	2,2%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,6%	98,3%	99,3%	98,3%	98,3%	98,6%	98,9%



2019	INSATISFECHOS	1,70%	3,10%	2,1	3,10%	3,70%	2,40%	1,40%
	CONFORME	15,60%	12,00%	9,6	10,20%	10,20%	9,80%	10,90%
	SATISFECHOS	82,70%	84,90%	88,3	86,70%	86,10%	87,90%	87,70%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,30%	96,90%	97,9	96,90%	96,30%	97,60%	98,60%

Nota: Las preguntas "Adecuación de las instalaciones y Servicios prestados cubren sus necesidades" se han añadido como novedad en 2015