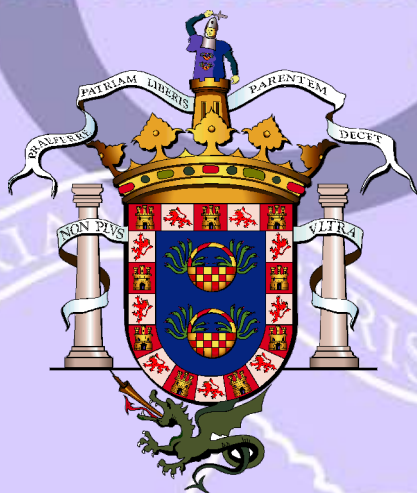


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA 2019
CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 2019** perteneciente a la Consejería de Economía, Hacienda y Comercio de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 306 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 DE GESTIÓN TRIBUTARIA** con un valor de **4,35** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|-----|-------|
| Accesibilidad a las instalaciones | 301 | 4,21 |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 292 | 4,29 |
| Adecuación de las instalaciones | 291 | 4,38 |
| Efectividad del servicio prestado | 295 | 4,40 |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 295 | 4,41 |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 286 | 4,41 |
| Nivel de Calidad General del área Tributaria | 294 | 4,35 |

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

| VALORACIÓN | 2019 | | | |
|---|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| | SATISFECHOS ¹ | INSATISFECHOS ² | CONFORME ³ | CONFORMIDAD TOTAL ⁴ |
| Accesibilidad a las instalaciones | 82.70 | 1.70 | 15.60 | 98.30 |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 84.90 | 3.10 | 12.00 | 96.90 |
| Adecuación de las instalaciones | 88.3 | 2.1 | 9.6 | 97.9 |
| Efectividad del servicio prestado | 86.70 | 3.10 | 10.20 | 96.90 |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 86.10 | 3.70 | 10.20 | 96.30 |
| Cortesía del personal que le ha atendido | 87.90 | 2.40 | 9.80 | 97.60 |
| Nivel En General del área Tributaria | 87.70 | 1.40 | 10.90 | 98.60 |

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 | 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 | 102 | 33,3 | 34,9 | 79,5 |
| | IPSI | 27 | 8,8 | 9,2 | 88,7 |
| | Inspección de Tributos | 14 | 4,6 | 4,8 | 93,5 |
| | Otros | 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 | | |



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



¿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 | | |