

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: GESTIÓN TRIBUTARIA 2024

CONSEJERÍA DE HACIENDA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 público: **GESTIÓN TRIBUTARIA 2024** perteneciente a la Consejería de Hacienda de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 503 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,76** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	502	4,87
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	502	4,76
Efectividad del servicio prestado	502	4,79
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	499	4,77
Sólo en los casos si ha solicitado cita previa UD. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	283	4,59
Indique el nivel de calidad, en general, del Área Tributaria	501	4,76

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0,4%	1,6%	98%	99,6%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,8%	6%	93,2%	99,2%
Efectividad del servicio prestado	1%	4,4%	94,6%	99%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1,4%	4,6%	94%	98,6%
Sólo en los casos si ha solicitado cita previa UD. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	7,8%	2,8%	89,4%	92,2%
Indique el nivel de calidad, en general, del Área Tributaria	0,8%	5%	94,2%	99,2%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	11	2,2	2,2	2,2
	Los Pinares	11	2,2	2,2	4,4
	General Gómez Jordana	11	2,2	2,2	6,6
	Hernán Cortés	11	2,2	2,2	8,7
	Constitución	19	3,8	3,8	12,5
	La Libertad	37	7,4	7,4	19,9
	Virgen de la Victoria	23	4,6	4,6	24,5
	Real	71	14,1	14,1	38,6
	Batería Jota	11	2,2	2,2	40,8
	Colón	2	,4	,4	41,2
	Isaac Peral	36	7,2	7,2	48,3
	Hebreo- Tiro Nacional	28	5,6	5,6	53,9
	Hipódromo	19	3,8	3,8	57,7
	Alfonso XIII	28	5,6	5,6	63,2
	Reina Regente	12	2,4	2,4	65,6
	Industrial	20	4,0	4,0	69,6
	Polígono Residencial La Paz	22	4,4	4,4	74,0
	Ataque Seco	20	4,0	4,0	77,9
	Concepción Arenal	8	1,6	1,6	79,5
	Cabrerizas	26	5,2	5,2	84,7
	General Larrea	7	1,4	1,4	86,1
	Medina Sidonia	9	1,8	1,8	87,9
	Héroes de España	37	7,4	7,4	95,2
	Cañada de Hidúm	24	4,8	4,8	100,0
	Total	503	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	266	52,9	53,2	53,2
	Mujer	234	46,5	46,8	100,0
	Total	500	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,6		
Total		503	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 28 años	49	9,7	9,7	9,7
	29 a 39 años	83	16,5	16,5	26,2
	40 a 50 años	136	27,0	27,0	53,3
	51 a 60 años	116	23,1	23,1	76,3
	61 a 70 años	83	16,5	16,5	92,8
	Más de 70 años	36	7,2	7,2	100,0
	Total	503	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	377	75,0	75,0	75,0
	Sí	126	25,0	25,0	100,0
	Total	503	100,0	100,0	

Recaudación Ejecutiva ¿Qué tramitaciones ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	312	62,0	62,0	62,0
	Sí	191	38,0	38,0	100,0
	Total	503	100,0	100,0	

IPSI o Plusvalía ¿Qué tramitaciones ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	463	92,0	92,0	92,0
	Sí	40	8,0	8,0	100,0
	Total	503	100,0	100,0	

Inspección de Tributos ¿Qué tramitaciones ha realizados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	484	96,2	96,2	96,2
	Sí	19	3,8	3,8	100,0
	Total	503	100,0	100,0	

Otros ¿Qué tramitaciones ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	375	74,6	74,6	74,6
	Sí	128	25,4	25,4	100,0
	Total	503	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	1	,2	,2	,4
	Regular	8	1,6	1,6	2,0
	Bien	42	8,3	8,4	10,4
	Muy bien	450	89,5	89,6	100,0
	Total	502	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		503	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	3	,6	,6	,8
	Regular	30	6,0	6,0	6,8
	Bien	46	9,1	9,1	15,9
	Muy bien	422	83,9	84,1	100,0
	Total	502	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		503	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,8	,8	,8
	Mal	1	,2	,2	1,0
	Regular	22	4,4	4,4	5,4
	Bien	44	8,7	8,7	14,1
	Muy bien	431	85,7	85,9	100,0
	Total	502	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		503	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,8	,8	,8
	Mal	3	,6	,6	1,4
	Regular	23	4,6	4,6	6,0
	Bien	43	8,5	8,6	14,6
	Muy bien	426	84,7	85,4	100,0
	Total	499	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,8		
Total		503	100,0		

Sólo en los casos si ha solicitado cita previa UD. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	3,4	6,0	6,0
	Mal	5	1,0	1,8	7,8
	Regular	8	1,6	2,8	10,6
	Bien	17	3,4	6,0	16,6
	Muy bien	236	46,9	83,4	100,0
	Total	283	56,3	100,0	
Perdidos	Sistema	220	43,7		
Total		503	100,0		

Indique el nivel de calidad, en general, del Área Tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,8	,8	,8
	Regular	25	5,0	5,0	5,8
	Bien	52	10,3	10,4	16,2
	Muy bien	420	83,5	83,8	100,0
	Total	501	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		503	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	133	26,4	26,6	26,6
	Llamando al 010	23	4,6	4,6	31,2
	Yo mismo desde un PC	37	7,4	7,4	38,6
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	22	4,4	4,4	43,0
	Otra forma	285	56,7	57,0	100,0
	Total	500	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,6		
Total		503	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	283	56,3	56,4	56,4
	No	219	43,5	43,6	100,0
	Total	502	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		503	100,0		

¿Qué medio de pago utiliza Ud. habitualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Domiciliación Bancaria	293	58,3	58,3	58,3
	Transferencia Bancaria	18	3,6	3,6	61,8
	Cajeros (Sistema Automático de Pago)	162	32,2	32,2	94,0
	Carpeta del Ciudadano	8	1,6	1,6	95,6
	Entidad Bancaria	22	4,4	4,4	100,0
	Total	503	100,0	100,0	

¿Tiene domiciliados sus Tributos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	347	69,0	69,7	69,7
	No	151	30,0	30,3	100,0
	Total	498	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,0		
Total		503	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	243	48,3	48,4	48,4
	No	259	51,5	51,6	100,0
	Total	502	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		503	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	446	88,7	88,7	88,7
	No	57	11,3	11,3	100,0
	Total	503	100,0	100,0	

Utilización de algún cajero de pago En caso afirmativo, ¿podría valorar su satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	1,4	1,6	1,6
	Mal	28	5,6	6,3	7,8
	Regular	41	8,2	9,2	17,0
	Bien	65	12,9	14,5	31,5
	Muy bien	306	60,8	68,5	100,0
	Total	447	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	56	11,1		
Total		503	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	285	56,7	56,8	56,8
	No	217	43,1	43,2	100,0
	Total	502	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		503	100,0		

¿Conoce Ud. el Libro de Quejas y Sugerencias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	282	56,1	56,1	56,1
	No	221	43,9	43,9	100,0
	Total	503	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	6	1,2	2,2	2,2
	No	267	53,1	97,8	100,0
	Total	273	54,3	100,0	
Perdidos	Sistema	230	45,7		
Total		503	100,0		

Nivel de Calidad General del Libro de Quejas y Sugerencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	25,0	25,0
	Mal	1	,2	12,5	37,5
	Regular	1	,2	12,5	50,0
	Bien	1	,2	12,5	62,5
	Muy bien	3	,6	37,5	100,0
	Total	8	1,6	100,0	
Perdidos	Sistema	495	98,4		
Total		503	100,0		

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	72	14,3	14,4	14,4
	No	429	85,3	85,6	100,0
	Total	501	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		503	100,0		

En caso afirmativo, valore LOS COMPROMISOS ADOPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	3,1	3,1
	Mal	4	,8	6,2	9,2
	Regular	13	2,6	20,0	29,2
	Bien	12	2,4	18,5	47,7
	Muy bien	34	6,8	52,3	100,0
	Total	65	12,9	100,0	
Perdidos	Sistema	438	87,1		
Total		503	100,0		