

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: GESTIÓN TRIBUTARIA
1º SEMESTRE DEL 2015
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 de **GESTIÓN TRIBUTARIA (1º SEMESTRE DEL 2015)** perteneciente a la Consejería de Economía y Hacienda de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del 2015.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **339** encuestas.

• **AFIJACIÓN:** Proporcional.

• **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

• **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	11	3,2	3,4	3,4
	Barrio de los Pinares	47	13,9	14,3	17,7
	Barrio del General Gómez Jordana	11	3,2	3,4	21,0
	Barrio Hernán Cortés	5	1,5	1,5	22,6
	Barrio Constitución	3	,9	,9	23,5
	Barrio de La Libertad	4	1,2	1,2	24,7
	Barrio Virgen de la Victoria	9	2,7	2,7	27,4
	Barrio del Real	44	13,0	13,4	40,9
	Barrio de Batería Jota	15	4,4	4,6	45,4
	Barrio Colón	11	3,2	3,4	48,8
	Barrio Isaac Peral	14	4,1	4,3	53,0
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	17	5,0	5,2	58,2
	Barrio Hipódromo	13	3,8	4,0	62,2
	Barrio de Alfonso XIII	9	2,7	2,7	64,9
	Barrio de Reina Regente	15	4,4	4,6	69,5
	Barrio Industrial	29	8,6	8,8	78,4
	Barrio del Polígono R. de La Paz	1	,3	,3	78,7
	Barrio de Ataque Seco	12	3,5	3,7	82,3
	Barrio Concepción Arenal	1	,3	,3	82,6
	Barrio Cabrerizas	34	10,0	10,4	93,0
Barrio del General Larrea	5	1,5	1,5	94,5	
Barrio de Medina Sidonia	2	,6	,6	95,1	
Barrio Héroes de España	5	1,5	1,5	96,6	
Barrio Cañada de Hidúm	11	3,2	3,4	100,0	
	Total	328	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	11	3,2		
Total		339	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	147	43,4	45,2	45,2
	Hombre	168	49,6	51,7	96,9
	3	7	2,1	2,2	99,1
	4	3	,9	,9	100,0
	Total	325	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	14	4,1		
Total		339	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 28 años	44	13,0	13,1	13,1
	29 a 39 años	107	31,6	31,9	45,1
	40 a 50 años	88	26,0	26,3	71,3
	51 a 60 años	61	18,0	18,2	89,6
	61 a 70 años	33	9,7	9,9	99,4
	Más de 70 años	2	,6	,6	100,0
	Total	335	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,2		
Total		339	100,0		

3. 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 DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA (1º SEMESTRE DEL 2015)** con un valor de **8,11** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Gestión Tributaria (1º Semestre de 2015)

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad a las instalaciones	330	8,92
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	326	8,87
Adecuación de las instalaciones	325	8,94
Efectividad del servicio prestado	321	8,71
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	325	8,66
Cortesía del personal que le ha atendido	316	8,03
Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina	286	8,11

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	1º SEMESTRE 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	89,1	1,2	9,7	98,8
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	89,3	1,2	9,5	98,8
Adecuación de las instalaciones	89,5	0,6	9,8	99,3
Efectividad del servicio prestado	85,4	2,8	11,8	97,2
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	83,7	2,8	13,5	97,2
Cortesía del personal que le ha atendido	74,7	12,7	12,7	87,4
Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina	76,9	10,1	12,9	89,8

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.