

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 (1º SEMESTRE 2025)

**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** 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 primer semestre del año 2025
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 475 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 GESTIÓN TRIBUTARIA** con un valor de **4,67** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	475	4,87
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	474	4,63
Efectividad del servicio prestado	474	4,66
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	474	4,66
Sólo en los casos si ha solicitado cita previa Ud. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	126	4,82
Indique el nivel de calidad, en general, del Área Tributaria	470	4,67

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

PRIMER SEMESTRE 2025				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	1,7%	98,3%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,6%	10,1%	89,3%	99,4%
Efectividad del servicio prestado	1%	7,4%	91,6%	99%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1,5%	8%	90,5%	98,5%
Sólo en los casos si ha solicitado cita previa Ud. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	1,6%	0,8%	97,6%	98,4%
Indique el nivel de calidad, en general, del Área Tributaria	1,5%	7,4%	91,1%	98,5%

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	2,3	2,3	2,3
	Los Pinares	21	4,4	4,4	6,7
	General Gómez Jordana	10	2,1	2,1	8,8
	Hernán Cortés	11	2,3	2,3	11,2
	Constitución	26	5,5	5,5	16,6
	La Libertad	31	6,5	6,5	23,2
	Virgen de la Victoria	16	3,4	3,4	26,5
	Real	79	16,6	16,6	43,2
	Batería Jota	9	1,9	1,9	45,1
	Colón	1	,2	,2	45,3
	Isaac Peral	27	5,7	5,7	50,9
	Hebreo- Tiro Nacional	18	3,8	3,8	54,7
	Hipódromo	13	2,7	2,7	57,5
	Alfonso XIII	22	4,6	4,6	62,1
	Reina Regente	8	1,7	1,7	63,8
	Industrial	25	5,3	5,3	69,1
	Polígono Residencial La Paz	21	4,4	4,4	73,5
	Ataque Seco	22	4,6	4,6	78,1
	Concepción Arenal	5	1,1	1,1	79,2
	Cabrerizas	25	5,3	5,3	84,4
	General Larrea	4	,8	,8	85,3
	Medina Sidonia	13	2,7	2,7	88,0
	Héroes de España	35	7,4	7,4	95,4
	Cañada de Hidum	22	4,6	4,6	100,0
	Total	475	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	237	49,9	49,9	49,9
	Mujer	238	50,1	50,1	100,0
	Total	475	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 28 años	47	9,9	9,9	9,9
	29 a 39 años	85	17,9	17,9	27,8
	40 a 50 años	113	23,8	23,8	51,6
	51 a 60 años	133	28,0	28,0	79,6
	61 a 70 años	64	13,5	13,5	93,1
	Más de 70 años	33	6,9	6,9	100,0
	Total	475	100,0	100,0	

Gestión Tributaria (Rec. Voluntaria)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	359	75,6	75,6	75,6
	Sí	116	24,4	24,4	100,0
	Total	475	100,0	100,0	

Recaudación Ejecutiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	314	66,1	66,1	66,1
	Sí	161	33,9	33,9	100,0
	Total	475	100,0	100,0	

IPSI o Plusvalía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	418	88,0	88,0	88,0
	Sí	57	12,0	12,0	100,0
	Total	475	100,0	100,0	

Inspección de Tributos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	458	96,4	96,4	96,4
	Sí	17	3,6	3,6	100,0
	Total	475	100,0	100,0	

Otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	341	71,8	71,8	71,8
	Sí	134	28,2	28,2	100,0
	Total	475	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	1,7	1,7	1,7
	Bien	48	10,1	10,1	11,8
	Muy bien	419	88,2	88,2	100,0
	Total	475	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,6	,6	,6
	Regular	48	10,1	10,1	10,8
	Bien	69	14,5	14,6	25,3
	Muy bien	354	74,5	74,7	100,0
	Total	474	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		475	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	4	,8	,8	1,0
	Regular	35	7,4	7,4	8,4
	Bien	76	16,1	16,1	24,5
	Muy bien	358	75,4	75,5	100,0
	Total	474	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		475	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	6	1,3	1,3	1,5
	Regular	38	8,0	8,0	9,5
	Bien	62	13,1	13,1	22,6
	Muy bien	367	77,3	77,4	100,0
	Total	474	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		475	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	Mal	2	,4	1,6	1,6
	Regular	1	,2	,8	2,4
	Bien	15	3,2	11,9	14,3
	Muy bien	108	22,7	85,7	100,0
	Total	126	26,5	100,0	
Perdidos	Sistema	349	73,5		
Total		475	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,6	,6	,6
	Mal	4	,8	,9	1,5
	Regular	35	7,4	7,4	8,9
	Bien	62	13,1	13,2	22,1
	Muy bien	366	77,1	77,9	100,0
	Total	470	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,1		
Total		475	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	75	15,8	15,8	15,8
	Llamando al 010	30	6,3	6,3	22,2
	Yo mismo desde un PC	17	3,6	3,6	25,7
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	23	4,8	4,9	30,6
	Otra forma	329	69,3	69,4	100,0
	Total	474	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		475	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	238	50,1	50,6	50,6
	No	232	48,8	49,4	100,0
	Total	470	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,1		
Total		475	100,0		

¿Qué medio de pago utiliza Ud. habitualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Domiciliación Bancaria	236	49,7	49,8	49,8
	Transferencia Bancaria	20	4,2	4,2	54,0
	Cajeros (Sistema Automático de Pago)	141	29,7	29,7	83,8
	Carpeta del Ciudadano	15	3,2	3,2	86,9
	Entidad Bancaria	62	13,1	13,1	100,0
	Total	474	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		475	100,0		

¿Tiene domiciliados sus Tributos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	268	56,4	56,8	56,8
	No	204	42,9	43,2	100,0
	Total	472	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,6		
Total		475	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	234	49,3	49,3	49,3
	No	241	50,7	50,7	100,0
	Total	475	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	455	95,8	96,0	96,0
	No	19	4,0	4,0	100,0
	Total	474	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		475	100,0		

Utilización de algún cajero de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	25	5,3	5,5	5,9
	Regular	43	9,1	9,5	15,4
	Bien	50	10,5	11,0	26,4
	Muy bien	334	70,3	73,6	100,0
	Total	454	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	21	4,4		
Total		475	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	251	52,8	53,5	53,5
	No	218	45,9	46,5	100,0
	Total	469	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,3		
Total		475	100,0		

¿Conoce Ud. el Libro de Quejas y Sugerencias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	203	42,7	42,8	42,8
	No	271	57,1	57,2	100,0
	Total	474	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		475	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	,4	1,0	1,0
	No	202	42,5	99,0	100,0
	Total	204	42,9	100,0	
Perdidos	Sistema	271	57,1		
Total		475	100,0		

Nivel de Calidad General del Libro de Quejas y Sugerencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	3	,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	472	99,4		
Total		475	100,0		

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	36	7,6	7,6	7,6
	No	439	92,4	92,4	100,0
	Total	475	100,0	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	Mal	8	1,7	23,5	23,5
	Regular	11	2,3	32,4	55,9
	Bien	8	1,7	23,5	79,4
	Muy bien	7	1,5	20,6	100,0
	Total	34	7,2	100,0	
Perdidos	Sistema	441	92,8		
Total		475	100,0		