

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: GESTIÓN TRIBUTARIA 2015
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
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 2015** perteneciente a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 695 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	19	2,7	2,8	2,8
	Barrio de los Pinares	54	7,8	8,0	10,9
	Barrio del General Gómez Jordana	15	2,2	2,2	13,1
	Barrio Hernán Cortés	10	1,4	1,5	14,6
	Barrio Constitución	17	2,4	2,5	17,1
	Barrio de La Libertad	14	2,0	2,1	19,2
	Barrio Virgen de la Victoria	22	3,2	3,3	22,5
	Barrio del Real	82	11,8	12,2	34,7
	Barrio de Batería Jota	29	4,2	4,3	39,0
	Barrio Colón	29	4,2	4,3	43,3
	Barrio Isaac Peral	29	4,2	4,3	47,6
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	38	5,5	5,7	53,3
	Barrio Hipódromo	25	3,6	3,7	57,0
	Barrio de Alfonso XIII	38	5,5	5,7	62,6
	Barrio de Reina Regente	35	5,0	5,2	67,9
	Barrio Industrial	60	8,6	8,9	76,8
	Barrio del Polígono R. de La Paz	4	,6	,6	77,4
	Barrio de Ataque Seco	27	3,9	4,0	81,4
	Barrio Concepción Arenal	5	,7	,7	82,1
	Barrio Cabrerizas	60	8,6	8,9	91,1
Barrio del General Larrea	12	1,7	1,8	92,9	
Barrio de Medina Sidonia	11	1,6	1,6	94,5	
Barrio Héroes de España	11	1,6	1,6	96,1	
Barrio Cañada de Hidúm	26	3,7	3,9	100,0	
Total	672	96,7	100,0		
Perdidos	Sistema	23	3,3		
Total		695	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	313	45,0	46,9	46,9
	Hombre	355	51,1	53,1	100,0
	Total	668	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	27	3,9		
Total		695	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 28 años	88	12,7	12,9	12,9
	29 a 39 años	229	32,9	33,6	46,5
	40 a 50 años	221	31,8	32,4	78,9
	51 a 60 años	109	15,7	16,0	94,9
	61 a 70 años	26	3,7	3,8	98,7
	Más de 70 años	9	1,3	1,3	100,0
	Total	682	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	13	1,9		
Total		695	100,0		

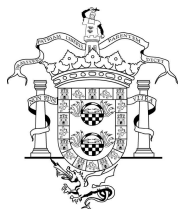
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

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 GESTIÓN TRIBUTARIA 2015** con un valor de **9,20** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Gestión Tributaria 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad a las instalaciones	687	9,34
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	681	9,30
Adecuación de las instalaciones	681	9,42
Efectividad del servicio prestado	675	9,27
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	681	9,23
Cortesía del personal que le ha atendido	681	9,18
Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina	688	9,20

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	93,3	1,2	5,5	98,8
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	93,2	1,0	5,7	98,9
Adecuación de las instalaciones	94,4	0,4	5,1	99,5
Efectividad del servicio prestado	92,3	1,6	6,1	98,4
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	91,3	1,9	6,8	98,1
Cortesía del personal que le ha atendido	90,7	2,6	6,6	97,3
Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina	90,7	1,7	7,6	98,3

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.