

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

GESTIÓN TRIBUTARIA (1º SEMESTRE 2019)

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 (1º SEMESTRE 2019)** perteneciente a la Consejería de Hacienda de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 125 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 **4,55** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	124	4,52
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	121	4,62
Adecuación de las instalaciones	121	4,64
Efectividad del servicio prestado	124	4,69
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	122	4,59
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	119	4,69
Nivel de Calidad General del área Tributaria	121	4,55

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	87.1	1.6	11.3	98.4
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	91.7	1.7	6.6	98.3
Adecuación de las instalaciones	92.6	0.8	6.6	99.2
Efectividad del servicio prestado	91.1	2.4	6.5	97.6
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	88.5	2.5	9	97.5
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	92.4	1.7	5.9	98.5
Indique el Nivel En General del área Tributaria	90	1.7	8.3	98.3

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.



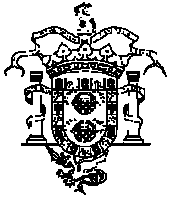
3. TABLA DE FRECUENCIA

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	1	,8	,8	,8
	Barrio de los Pinares	9	7,2	7,2	8,0
	Barrio Constitución	3	2,4	2,4	10,4
	Barrio de La Libertad	5	4,0	4,0	14,4
	Barrio Virgen de la Victoria	7	5,6	5,6	20,0
	Barrio del Real	20	16,0	16,0	36,0
	Barrio de Batería Jota	4	3,2	3,2	39,2
	Barrio Isaac Peral	8	6,4	6,4	45,6
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	4	3,2	3,2	48,8
	Barrio Hipódromo	8	6,4	6,4	55,2
	Barrio de Alfonso XIII	11	8,8	8,8	64,0
	Barrio de Reina Regente	1	,8	,8	64,8
	Barrio Industrial	9	7,2	7,2	72,0
	Barrio del Polígono R. de La Paz	3	2,4	2,4	74,4
	Barrio de Ataque Seco	9	7,2	7,2	81,6
	Barrio Concepción Arenal	1	,8	,8	82,4
	Barrio Cabrerizas	9	7,2	7,2	89,6
	Barrio de Medina Sidonia	1	,8	,8	90,4
	Barrio Héroes de España	8	6,4	6,4	96,8
	Barrio Cañada de Hidúm	4	3,2	3,2	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	45	36,0	36,9	36,9
	Hombre	77	61,6	63,1	100,0
	Total	122	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,4		
Total		125	100,0		



Edad

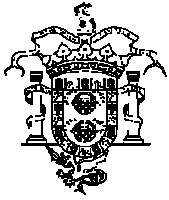
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 28 años	19	15,2	15,6	15,6
	29 a 39 años	25	20,0	20,5	36,1
	40 a 50 años	29	23,2	23,8	59,8
	51 a 60 años	34	27,2	27,9	87,7
	61 a 70 años	12	9,6	9,8	97,5
	Más de 70 años	3	2,4	2,5	100,0
	Total	122	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,4		
Total		125	100,0		

¿Qué tramitaciones ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Gestión Tributaria (Rec. Voluntaria)	55	44,0	45,1	45,1
	Recaudación Ejecutiva	51	40,8	41,8	86,9
	IPSI	1	,8	,8	87,7
	Inspección de Tributos	2	1,6	1,6	89,3
	Otros	13	10,4	10,7	100,0
	Total	122	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,4		
Total		125	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,6	1,6	1,6
	Regular	14	11,2	11,3	12,9
	Bien	23	18,4	18,5	31,5
	Muy bien	85	68,0	68,5	100,0
	Total	124	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		125	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

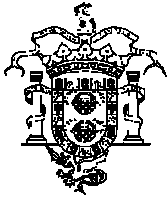
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,6	1,7	1,7
	Regular	8	6,4	6,6	8,3
	Bien	22	17,6	18,2	26,4
	Muy bien	89	71,2	73,6	100,0
	Total	121	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,2		
Total		125	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Regular	8	6,4	6,6	7,4
	Bien	24	19,2	19,8	27,3
	Muy bien	88	70,4	72,7	100,0
	Total	121	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,2		
Total		125	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,6	1,6	1,6
	Mal	1	,8	,8	2,4
	Regular	8	6,4	6,5	8,9
	Bien	12	9,6	9,7	18,5
	Muy bien	101	80,8	81,5	100,0
	Total	124	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		125	100,0		



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

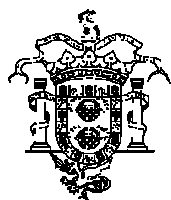
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,4	2,5	2,5
	Regular	11	8,8	9,0	11,5
	Bien	16	12,8	13,1	24,6
	Muy bien	92	73,6	75,4	100,0
	Total	122	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,4		
Total		125	100,0		

Cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	1	,8	,8	1,7
	Regular	7	5,6	5,9	7,6
	Bien	16	12,8	13,4	21,0
	Muy bien	94	75,2	79,0	100,0
Total	119	95,2	100,0		
Perdidos	Sistema	6	4,8		
Total		125	100,0		

Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	1	,8	,8	1,7
	Regular	10	8,0	8,3	9,9
	Bien	27	21,6	22,3	32,2
	Muy bien	82	65,6	67,8	100,0
Total	121	96,8	100,0		
Perdidos	Sistema	4	3,2		
Total		125	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	65	52,0	52,8	52,8
	No	58	46,4	47,2	100,0
	Total	123	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		125	100,0		

¿Qué medio de pago utiliza Ud. habitualmente?

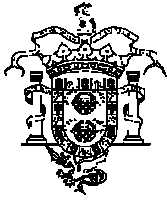
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Domiciliación Bancaria	58	46,4	46,8	46,8
	Tranferencias Bancarias	25	20,0	20,2	66,9
	Cajeros (Sistema Automático de Pago)	24	19,2	19,4	86,3
	Carpeta del Ciudadano	1	,8	,8	87,1
	Entidad Bancaria	16	12,8	12,9	100,0
	Total	124	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		125	100,0		

¿Tiene domiciliados sus Tributos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	76	60,8	61,3	61,3
	No	48	38,4	38,7	100,0
	Total	124	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		125	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	57	45,6	46,7	46,7
	No	65	52,0	53,3	100,0
	Total	122	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,4		
Total		125	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	76	60,8	61,3	61,3
	No	48	38,4	38,7	100,0
	Total	124	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		125	100,0		

En caso afirmativo, ¿podría valorar su satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	1,3	1,3
	Mal	1	,8	1,3	2,7
	Regular	10	8,0	13,3	16,0
	Bien	27	21,6	36,0	52,0
	Muy bien	36	28,8	48,0	100,0
Total		75	60,0	100,0	
Perdidos	Sistema	50	40,0		
Total		125	100,0		

¿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	68	54,4	58,1	58,1
	No	49	39,2	41,9	100,0
	Total	117	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	8	6,4		
Total		125	100,0		