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: ÁREA DE GESTIÓN TRIBUTARIA 2023

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: **ÁREA DE GESTIÓN TRIBUTARIA 2023** 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 300** 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 **4,28** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	297	4,40
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	299	4,40
Efectividad del servicio prestado	300	4,28
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	298	4,27
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a Gestión Tributaria	296	4,27
Sólo en los casos si ha solicitado cita previa UD. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	295	4,32
Indique el NIVEL DE CALIDAD, en general del Área Tributaria	299	**4,28**

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Accesibilidad a las instalaciones	1%	8,1%	90,9%	99%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1,6%	15,1%	83,3%	98,4%
Efectividad del servicio prestado	1,3%	16,7%	82%	98,7%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1,6%	18,8%	79,6%	98,4%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a Gestión Tributaria	1%	17,9%	81,1%	99%
Sólo en los casos si ha solicitado cita previa UD. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	1,4%	12,2%	86,4%	98,6%
Indique el NIVEL DE CALIDAD, en general del Área Tributaria	0,3%	14,1%	85,6%	99,7%

[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	Constitución	3	1,0	8,6	8,6
	Virgen de la Victoria	3	1,0	8,6	17,1
	Real	8	2,7	22,9	40,0
	Isaac Peral	3	1,0	8,6	48,6
	Hebreo- Tiro Nacional	2	,7	5,7	54,3
	Hipódromo	1	,3	2,9	57,1
	Alfonso XIII	7	2,3	20,0	77,1
	Reina Regente	1	,3	2,9	80,0
	Industrial	3	1,0	8,6	88,6
	Cabrerizas	3	1,0	8,6	97,1
	Héroes de España	1	,3	2,9	100,0
	Total	35	11,7	100,0	
Perdidos	Sistema	265	88,3		
Total		300	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	143	47,7	48,0	48,0
	Mujer	155	51,7	52,0	100,0
	Total	298	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		300	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 28 años	26	8,7	8,7	8,7
	29 a 39 años	144	48,0	48,2	56,9
	40 a 50 años	72	24,0	24,1	80,9
	51 a 60 años	44	14,7	14,7	95,7
	61 a 70 años	12	4,0	4,0	99,7
	Más de 70 años	1	,3	,3	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	168	56,0	56,0	56,0
	Sí	132	44,0	44,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Recaudación Ejecutiva ¿Qué tramitaciones ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	165	55,0	55,0	55,0
	Sí	135	45,0	45,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

IPSI o Plusvalía] ¿Qué tramitaciones ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	289	96,3	96,3	96,3
	Sí	11	3,7	3,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Inspección de Tributos ¿Qué tramitaciones ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	289	96,3	96,3	96,3
	Sí	11	3,7	3,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Otros ¿Qué tramitaciones ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	293	97,7	97,7	97,7
	Sí	7	2,3	2,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,7	,7	,7
	Mal	1	,3	,3	1,0
	Regular	24	8,0	8,1	9,1
	Bien	118	39,3	39,7	48,8
	Muy bien	152	50,7	51,2	100,0
	Total	297	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		300	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	4	1,3	1,3	1,6
	Regular	45	15,0	15,1	16,7
	Bien	72	24,0	24,1	40,8
	Muy bien	177	59,0	59,2	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	3	1,0	1,0	1,3
	Regular	50	16,7	16,7	18,0
	Bien	104	34,7	34,7	52,7
	Muy bien	142	47,3	47,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	4	1,3	1,3	1,6
	Regular	56	18,7	18,8	20,5
	Bien	89	29,7	29,9	50,3

	Muy bien	148	49,3	49,7	100,0
	Total	298	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		300	100,0		

Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a Gestión Tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,0	1,0	1,0
	Regular	53	17,7	17,9	18,9
	Bien	97	32,3	32,8	51,7
	Muy bien	143	47,7	48,3	100,0
	Total	296	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,3		
Total		300	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	4	1,3	1,4	1,4
	Regular	36	12,0	12,2	13,6
	Bien	114	38,0	38,6	52,2
	Muy bien	141	47,0	47,8	100,0
	Total	295	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,7		
Total		300	100,0		

Indique el nivel de calidad, en general del Área Tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Regular	42	14,1	14,1	14,4
	Bien	126	42,0	42,1	56,5
	Muy bien	130	43,3	43,5	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

Valore la IMPORTANCIA que le da Ud. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en la oficina, desde 1(nada) a 5 (bastante)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,3	1,3	1,3
	Mal	1	,3	,3	1,7
	Regular	6	2,0	2,0	3,7
	Bien	11	3,7	3,7	7,4
	Muy bien	275	91,7	92,6	100,0
	Total	297	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		300	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	154	51,3	51,7	51,7
	Llamando al 010	29	9,7	9,7	61,4
	Yo mismo desde un PC	55	18,3	18,5	79,9
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	5	1,7	1,7	81,5
	Otra forma	55	18,3	18,5	100,0
	Total	298	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		300	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	227	75,7	75,9	75,9
	No	72	24,0	24,1	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

¿Qué medio de pago utiliza Ud. habitualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Domiciliación Bancaria	107	35,7	35,8	35,8
	Transferencia Bancaria	30	10,0	10,0	45,8

	Cajeros (Sistema Automático de Pago)	60	20,0	20,1	65,9
	Carpeta del Ciudadano	6	2,0	2,0	67,9
	Entidad Bancaria	96	32,0	32,1	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

¿Tiene domiciliados sus Tributos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	175	58,3	58,9	58,9
	No	122	40,7	41,1	100,0
	Total	297	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		300	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	167	55,7	56,2	56,2
	No	130	43,3	43,8	100,0
	Total	297	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		300	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	246	82,0	82,8	82,8
	No	51	17,0	17,2	100,0
	Total	297	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		300	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,0	1,2	1,2
	Mal	13	4,3	5,4	6,6
	Regular	58	19,3	24,0	30,6

	Bien	123	41,0	50,8	81,4
	Muy bien	45	15,0	18,6	100,0
	Total	242	80,7	100,0	
Perdidos	Sistema	58	19,3		
Total		300	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	239	79,7	82,7	82,7
	No	50	16,7	17,3	100,0
	Total	289	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	11	3,7		
Total		300	100,0		

¿Conoce Ud. el Libro de Quejas y Sugerencias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	186	62,0	62,6	62,6
	No	111	37,0	37,4	100,0
	Total	297	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		300	100,0		

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	1,7	2,5	2,5
	No	196	65,3	97,5	100,0
	Total	201	67,0	100,0	
Perdidos	Sistema	99	33,0		
Total		300	100,0		

En caso afirmativo, valore el Nivel de Calidad General del Libro de Quejas y Sugerencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,0	75,0	75,0
	Bien	1	,3	25,0	100,0
	Total	4	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	296	98,7		
Total		300	100,0		

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	32	10,7	10,8	10,8
	No	265	88,3	89,2	100,0
	Total	297	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		300	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	2	,7	15,4	15,4
	Regular	4	1,3	30,8	46,2
	Bien	5	1,7	38,5	84,6
	Muy bien	2	,7	15,4	100,0
	Total	13	4,3	100,0	
Perdidos	Sistema	287	95,7		
Total		300	100,0		

Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier propuesta de mejora al respecto de las Cartas de Servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	300	100,0	100,0	100,0