CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
GESTIÓN TRIBUTARIA 2023
CONSEJERÍA DE HACIENDA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de Gestión Tributaria.
- Ficha Técnica del Estudio de Calidad de Gestión Tributaria.
- Informe General sobre la Gestión Tributaria 2023.
- Anexo I. Tablas de frecuencia de Gestión Tributaria 2023.
- Anexo II. Tabla comparativa interanual de descriptivos de Gestión Tributaria.
- Anexo III. Tabla comparativa interanual de satisfacción de Gestión Tributaria.

La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/ as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administración Pública se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **GESTIÓN TRIBUTARIA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administración Pública, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos. Para ello, podéis contar con la Dirección General de Administración Pública, que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Hacienda, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

1) ÁREA DE EVALUACIÓN
2) OBJETIVO
3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES
4) FINALIDAD
5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA
6) MUESTRA
7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN
8) CUESTIONARIO
9) TRATAMIENTO DE DATOS
10) EVALUACIÓN

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es la **Gestión Tributaria (2023)** perteneciente a la Consejería de Hacienda de la Ciudad Autónoma de Melilla**.**

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en Gestión Tributaria a los usuarios/ ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos de la Gestión Tributaria.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en Gestión Tributaria.

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una unidad de análisis específica, como es en este caso la Gestión Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Dicho estudio se ha realizado a través de encuestas personalizadas, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ ciudadano pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/a /ciudadano/a de la Gestión Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla.
b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
c. Mejorar la Calidad en la prestación de la Gestión Tributaria y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en la Gestión Tributaria 2023.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2023. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2024
Análisis e Interpretación de los datos	Abril 2024

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en la Gestión Tributaria 2023 perteneciente a la Consejería de Hacienda.

El número de encuestados total de Gestión Tributaria durante el 2023 ha sido de **300 personas**.

El test de fiabilidad (alfa de Cronbach) está en 0,91. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirán en:

- Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/a /ciudadano/a sobre la Gestión Tributaria 2023. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que los encuestadores interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande.

Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc: para los usuarios de la Gestión Tributaria 2023.

En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.

El cuestionario se aplica a través de encuestas personalizadas al usuario/ ciudadano.
El modelo de cuestionario es el siguiente:

CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ÁREA TRIBUTARIA

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.

Barrio_____

1. **Sexo:** □ **Mujer** □ **Hombre**
2. **Edad**

18 a 28 años		51 a 60 años	
29 a 39 años		61 a 70 años	
40 a 50 años		+ 70 años	

3. **¿Qué tramitaciones ha realizado?**

Gestión Tributaria (Rec. Voluntaria)	
Recaudación Ejecutiva	
IPSI o Plusvalía	
Inspección de Tributos	
Otros	

4. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *SATISFACCIÓN* que tiene para Ud., cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a las instalaciones					
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio					
Efectividad del servicio prestado					
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable					
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a Gestión Tributaria					
Sólo en los casos se ha solicitado cita previa Ud. mismo, valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita					
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO EN LA OFICINA					

5. 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)

1	2	3	4	5

6. ¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

□ Yo mismo a través del móvil
□ Llamando al 010
□ Yo mismo desde un PC
□ Un familiar o amigo la ha pedido por mí
□ Otra forma

7. ¿Sabe Ud. que puede hacer tramitaciones tributarias y de recaudación la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano? □ Sí □ No

8. ¿Qué MEDIO DE PAGO utiliza Ud. habitualmente?
□ Domiciliación Bancaria
□ Transferencias Bancaria
□ Cajeros (Sistema Automático de Pago)
□ Carpeta del Ciudadano
□ Entidad Bancaria

9. ¿Tiene DOMICILIADOS sus Tributos? □ Sí □ No

10. ¿Sabe que hay una BONIFICACIÓN DEL 5% por DOMICILIAR sus recibos? □ SI □ No

11. ¿Ha utilizado algún CAJERO DE PAGO instalado en la Ciudad Autónoma? □ SI □ No

11.1 En caso afirmativo, ¿Podría valorar su satisfacción? Desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

1	2	3	4	5

12. Propuestas de mejora del SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

_____

13. ¿Sabe que hay CAJEROS DE PAGO en la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano? □ SI □ NO

14. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS? □ SI □ NO

14.1. En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él? □ SI □ NO

14.2. En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

1	2	3	4	5

15. ¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS? □ SI □ NO

15.1. En caso afirmativo, valore LOS COMPROMISOS ADOPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

1	2	3	4	5

9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/ usuario/a tiene sobre la Gestión Tributaria de la Ciudad. También se efectúan

análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en la Gestión Tributaria de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Hacienda de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los usuarios/ ciudadanos en esta evaluación permite que se pueda hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, así como ver el perfil social de los usuarios/ as. Es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

compromiso con la CALIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INFORME GENERAL SOBRE EL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de la GESTIÓN TRIBUTARIA durante el año 2023**, perteneciente a la Consejería de Hacienda de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción del servicio que se presta en la Gestión Tributaria.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en GESTIÓN TRIBUTARIA. Opiniones que los usuarios/ ciudadanos de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en la ficha técnica). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de la gestión tributaria, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los usuarios/ ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la administración y ellos, y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO GESTIÓN TRIBUTARIA

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de la Gestión Tributaria 2023. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS ÍTEMS DE GESTIÓN TRIBUTARIA 2023			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	297	4,40	0,711
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	299	4,40	0,815
Efectividad del servicio prestado	300	4,28	0,797
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	298	4,27	0,835
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a Gestión Tributaria	296	4,27	0,825
Sólo en el caso si ha solicitado cita previa Ud. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	295	4,32	0,790
Nivel de Calidad, en general, del Área Tributaria	299	**4,28**	0,725

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,28 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un buen grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *"Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en Gestión Tributaria",* extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,32 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIA DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

La valoración de los servicios y/o aspectos que se dan en Gestión Tributaria son:

- **Accesibilidad a las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	1%
Regular (Conformidad)	8,1%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	90,9%
Conformidad total (*)	99%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	1,6%
Regular (Conformidad)	15,1%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	83,3%
Conformidad total (*)	98,4%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	1,3%
Regular (Conformidad)	16,7%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	82%
Conformidad total (*)	98,7%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	1,6%
Regular (Conformidad)	18,8%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	79,6%
Conformidad total (*)	98,4%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	1%
Regular (Conformidad)	17,9%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	81,1%
Conformidad total (*)	99%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Solo en los casos si ha solicitado cita previa Ud. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	1,4%
Regular (Conformidad)	12,2%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	86,4%
Conformidad total (*)	98,6%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Nivel de Calidad, en general, del Área Tributaria**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0,3%
Regular (Conformidad)	14,1%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	85,6%
Conformidad total (*)	99,7%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

TABLAS DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA 2023

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	1,7
	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	1,7
	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		

Propuestas de mejora del SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		290	96,7	96,7	96,7
	Eliminar la cita previa, que la administración sea más accesible y cercana al ciudadano.	1	,3	,3	97,0
	Pensar en las personas mayores a la hora de solicitar cita.	1	,3	,3	97,3
	Poder hacer los trámites telemáticamente.	1	,3	,3	97,7
	Que continúe la cita previa.	1	,3	,3	98,0
	Que las citas sean más fluidas, hay que esperar mucho.	1	,3	,3	98,3
	Que quiten la cita previa. Que se atiendan a las personas que tienen consultas o dudas, ya que sin cita previa ni te responden ni te solucionan las consultas.	1	,3	,3	98,7
	Que sean más flexibles en las citas previas. Dejar citas para urgencias.	1	,3	,3	99,0
	Que te llegue información de las deudas pendientes.	1	,3	,3	99,3
	Retirar las citas previas.	1	,3	,3	99,7
	Tardan mucho en dar cita previa.	1	,3	,3	100,0
	Total	300	100,0	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		

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO II

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

AÑO	DATO	Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Efectividad del servicio prestado	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de cita previa	Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina
2013	N	468	468	467	465		465
	Media	4,59	4,58	4,66	4,68		**4,58**
	Desv. típ.	0,751	0,68	0,673	0,685		0,7
2014	N	674	671	663	673		675
	Media	4,4	4,42	3,86	3,96		**3,87**
	Desv. típ.	0,912	0,829	1,398	1,239		1,325
2015	N	687	681	675			688
	Media	4,67	4,65	4,64			**4,6**
	Desv. típ.	0,654	0,649	0,685			0,716
2016	N	777	772	773	771		761
	Media	4,38	4,46	4,40	4,46		**3,29**
	Desv. típ.	0,77	0,71	0,79	1		1,49
2017	N	645	646	644	646		645
	Media	4,51	4,69	4,65	4,79		**4,58**
	Desv. típ.	0,79	0,66	0,7	1		0,63
2018	N	464	459	455	459		463
	Media	4,73	4,7	4,81	4,84		**4,78**
	Desv. típ.	0,652	0,672	0,579	0,484		0,539
2019	N	301	292	295	291		294
	Media	4,21	4,29	4,4	4,38		**4,35**
	Desv. típ.	0,787	0,82	0,831	0,758		0,742
2020	N	194	194	194	194		194
	Media	4,8	4,43	4,68	4,55		**4,82**
	Desv. típ.	0,484	0,844	0,596	0,698		0,386
2021	N	163	163	163	162	156	162
	Media	4,63	4,56	4,14	4,27	4,62	**4,43**
	Desv. típ.	0,598	0,754	1,024	0,933	0,615	0,704
2022	N	296	299	299	299	282	298
	Media	3,70	3,77	3,85	3,87	3,93	**3,89**
	Desv. típ.	0,832	0,823	0,833	0,838	0,744	0,74
2023	N	297	299	300	298	295	299
	Media	4,40	4,40	4,28	4,27	4,32	**4,28**
	Desv. típ.	0,711	0,815	0,797	0,835	0,79	0,725

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

compromiso con la CALIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

AÑO	VALORACIÓN	Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Efectividad del servicio prestado	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de cita	Nivel de Calidad, en general, del Área Tributaria
2013	INSATISFECHOS	90,3%	94,3%	94,9%			94,0%
	CONFORMES	2,0%	1,9%	2,1%			2,1%
	SATISFECHOS	7,7%	3,8%	3,0%			3,9%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,0%	98,1%	97,9%			97,9%
2014	INSATISFECHOS	86,5%	87,6%	71,5%			72,3%
	CONFORMES	4,5%	2,7%	19,4%			19,4%
	SATISFECHOS	9,1%	9,7%	9,0%			8,3%
	CONFORMIDAD TOTAL	95,6%	97,3%	80,5%			80,6%
2015	INSATISFECHOS	93,3%	93,2%	92,3%			90,7%
	CONFORMES	1,2%	1,0%	1,6%			1,7%
	SATISFECHOS	5,5%	5,7%	6,1%			7,6%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,8%	98,9%	98,4%			98,3%
2016	INSATISFECHOS	88,1%	92,5%	90,0%			56,0%
	CONFORMES	2,4%	2,1%	3,1%			39,2%
	SATISFECHOS	9,4%	5,4%	6,9%			4,9%
	CONFORMIDAD TOTAL	97,5%	97,9%	96,9%			60,9%
2017	INSATISFECHOS	88,2%	93,0%	93,9%			94,7%
	CONFORMES	2,3%	1,2%	2,0%			1,1%
	SATISFECHOS	9,5%	5,7%	4,0%			4,2%
	CONFORMIDAD TOTAL	97,7%	98,7%	97,9%			98,9%
2018	INSATISFECHOS	93,6%	92,6%	96,3%			96,7%
	CONFORMES	1,5%	1,7%	1,8%			1,1%
	SATISFECHOS	5,0%	5,7%	2,0%			2,2%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,6%	98,3%	98,3%			98,9%
2019	INSATISFECHOS	1,7%	3,1%	3,1%			1,4%
	CONFORMES	15,6%	12,0%	10,2%			10,9%
	SATISFECHOS	82,7%	84,9%	86,7%			87,7%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,3%	96,9%	96,9%			98,6%
2020	INSATISFECHOS	0,0%	2,1%	1,0%			0,0%
	CONFORMES	3,6%	17,0%	3,6%			0,0%
	SATISFECHOS	96,4%	80,9%	95,4%			100,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,0%	97,9%	99,0%			100,0%

2021	INSATISFECHOS	0,6%	2,5%	6,2%	4,3%	0,7%	1,2%
	CONFORMES	2,5%	6,7%	23,9%	14,8%	3,2%	6,8%
	SATISFECHOS	96,9%	90,8%	69,9%	80,9%	96,1%	92,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	99,4%	97,5%	93,8%	95,7%	99,3%	98,8%
2022	INSATISFECHOS	6,8%	5,4%	5,0%	5,0%	2,1%	2,0%
	CONFORMES	33,8%	32,1%	28,4%	27,1%	24,8%	27,2%
	SATISFECHOS	59,4%	62,5%	66,6%	67,9%	73,1%	70,8%
	CONFORMIDAD TOTAL	93,2%	94,6%	95,0%	95,0%	97,9%	98,0%
2023	INSATISFECHOS	1,0%	1,6%	1,3%	1,6%	1,4%	0,3%
	CONFORMES	8,1%	15,1%	16,7%	18,8%	12,2%	14,1%
	SATISFECHOS	90,9%	83,3%	82,0%	79,6%	86,4%	85,6%
	CONFORMIDAD TOTAL	99,0%	98,4%	98,7%	98,4%	98,6%	99,7%

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.