

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: GESTIÓN TRIBUTARIA 2021 CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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: **GESTIÓN TRIBUTARIA 2021** perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio 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 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 163 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 2021** con un valor de **4,43** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	163	4,63
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	163	4,56
Efectividad del servicio prestado	163	4,14
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	162	4,27
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a Gestión Tributaria	163	4,54
Sólo en los casos si ha solicitado cita previa Ud. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	156	4,62
Indique el nivel de calidad, en general del Área Tributaria	162	4,43

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0,6%	2,5%	96,9%	99,4%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	2,5%	6,7%	90,8%	97,5%
Efectividad del servicio prestado	6,2%	23,9%	69,9%	93,8%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	4,3%	14,8%	80,9%	95,7%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a Gestión Tributaria	2,4%	5,5%	92,1%	97,6%
Sólo en los casos si ha solicitado cita previa Ud. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	0,7%	3,2%	96,1%	99,3%
Indique el nivel de calidad, en general del Área Tributaria	1,2%	6,8%	92%	98,8%

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	2	1,2	2,2	2,2
	Los Pinares	1	,6	1,1	3,3
	General Gómez Jordana	1	,6	1,1	4,4
	Hernán Cortés	4	2,4	4,4	8,9
	Constitución	5	3,0	5,6	14,4
	La Libertad	4	2,4	4,4	18,9
	Virgen de la Victoria	5	3,0	5,6	24,4
	Real	8	4,9	8,9	33,3
	Batería Jota	4	2,4	4,4	37,8
	Colón	3	1,8	3,3	41,1
	Isaac Peral	3	1,8	3,3	44,4
	Hebreo- Tiro Nacional	3	1,8	3,3	47,8
	Hipódromo	5	3,0	5,6	53,3
	Alfonso XIII	7	4,3	7,8	61,1
	Reina Regente	3	1,8	3,3	64,4
	Industrial	7	4,3	7,8	72,2
	Polígono Residencial La Paz	2	1,2	2,2	74,4
	Ataque Seco	5	3,0	5,6	80,0
	Concepción Arenal	5	3,0	5,6	85,6
	Cabrerizas	3	1,8	3,3	88,9
	General Larrea	2	1,2	2,2	91,1
	Medina Sidonia	4	2,4	4,4	95,6
	Héroes de España	3	1,8	3,3	98,9
	Cañada de Hidum	1	,6	1,1	100,0
	Total	90	54,9	100,0	
Perdidos	Sistema	74	45,1		
Total		164	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	96	58,5	60,8	60,8
	Mujer	62	37,8	39,2	100,0
	Total	158	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,7		
Total		164	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 28 años	34	20,7	20,7	20,7
	29 a 39 años	64	39,0	39,0	59,8
	40 a 50 años	47	28,7	28,7	88,4
	51 a 60 años	14	8,5	8,5	97,0
	61 a 70 años	4	2,4	2,4	99,4
	Más de 70 años	1	,6	,6	100,0
Total		164	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	125	76,2	76,2	76,2
	Sí	39	23,8	23,8	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Recaudación Ejecutiva ¿Qué trámites ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	84	51,2	51,2	51,2
	Sí	80	48,8	48,8	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

IPSI o Plusvalía ¿Qué trámites ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	148	90,2	90,2	90,2
	Sí	16	9,8	9,8	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Inspección de Tributos ¿Qué trámites ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	146	89,0	89,0	89,0
	Sí	18	11,0	11,0	100,0
	Total	164	100,0	100,0	



Otros ¿Qué trámites ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	153	93,3	93,3	93,3
	Sí	11	6,7	6,7	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Regular	4	2,4	2,5	3,1
	Bien	48	29,3	29,4	32,5
	Muy bien	110	67,1	67,5	100,0
	Total	163	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		164	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Mal	3	1,8	1,8	2,5
	Regular	11	6,7	6,7	9,2
	Bien	36	22,0	22,1	31,3
	Muy bien	112	68,3	68,7	100,0
	Total	163	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		164	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,2	1,2	1,2
	Mal	8	4,9	4,9	6,1
	Regular	39	23,8	23,9	30,1
	Bien	30	18,3	18,4	48,5
	Muy bien	84	51,2	51,5	100,0
	Total	163	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		



Total	164	100,0		
-------	-----	-------	--	--

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,8	1,9	1,9
	Mal	4	2,4	2,5	4,3
	Regular	24	14,6	14,8	19,1
	Bien	46	28,0	28,4	47,5
	Muy bien	85	51,8	52,5	100,0
	Total	162	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		164	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	1,8	1,8	1,8
	Mal	1	,6	,6	2,5
	Regular	9	5,5	5,5	8,0
	Bien	42	25,6	25,8	33,7
	Muy bien	108	65,9	66,3	100,0
	Total	163	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		164	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	1	,6	,6	,6
	Regular	5	3,0	3,2	3,8
	Bien	45	27,4	28,8	32,7
	Muy bien	105	64,0	67,3	100,0
	Total	156	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,9		
Total		164	100,0		



Indique el nivel de calidad, en general del Área Tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Mal	1	,6	,6	1,2
	Regular	11	6,7	6,8	8,0
	Bien	63	38,4	38,9	46,9
	Muy bien	86	52,4	53,1	100,0
	Total	162	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		164	100,0		

Valore la IMPORTANCIA que le da Ud. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en la oficina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	1	,6	,6	,6
	Mucho	54	32,9	33,1	33,7
	Bastante	108	65,9	66,3	100,0
	Total	163	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		164	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	110	67,1	67,5	67,5
	Llamando al 010	25	15,2	15,3	82,8
	Yo mismo desde un PC	18	11,0	11,0	93,9
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	7	4,3	4,3	98,2
	Otra forma	3	1,8	1,8	100,0
	Total	163	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		164	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	136	82,9	84,5	84,5
	No	25	15,2	15,5	100,0
	Total	161	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
Total		164	100,0		

¿Qué medio de pago utiliza Ud. habitualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Domiciliación Bancaria	45	27,4	27,6	27,6
	Transferencia Bancaria	19	11,6	11,7	39,3
	Cajeros (Sistema Automático de Pago)	81	49,4	49,7	89,0
	Carpeta del Ciudadano	4	2,4	2,5	91,4
	Entidad Bancaria	14	8,5	8,6	100,0
	Total	163	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		164	100,0		

¿Tiene domiciliados sus Tributos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	104	63,4	63,8	63,8
	No	59	36,0	36,2	100,0
	Total	163	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		164	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	102	62,2	62,6	62,6
	No	61	37,2	37,4	100,0
	Total	163	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		164	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	127	77,4	79,9	79,9
	No	32	19,5	20,1	100,0
	Total	159	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,0		
Total		164	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	9,1	11,5	11,5
	Mal	9	5,5	6,9	18,3
	Regular	18	11,0	13,7	32,1
	Bien	49	29,9	37,4	69,5
	Muy bien	40	24,4	30,5	100,0
	Total	131	79,9	100,0	
Perdidos	Sistema	33	20,1		
Total		164	100,0		

Propuestas de mejora del SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	164	100,0	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	117	71,3	72,2	72,2
	No	45	27,4	27,8	100,0
	Total	162	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		164	100,0		