

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:  
GESTIÓN TRIBUTARIA  
(1º SEMESTRE 2024)**

**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: **GESTIÓN TRIBUTARIA** 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 primer semestre del año 2024
- **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** con un valor de **4,77** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	163	4,91
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	163	4,79
Efectividad del servicio prestado	162	4,82
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	160	4,80
Sólo en los casos si ha solicitado cita previa Ud. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	121	4,14
Indique el nivel de calidad, en general, del Área Tributaria	163	4,77

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

<b>PRIMER SEMESTRE 2024</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad a las instalaciones	0%	0,6%	99,4%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1,8%	3,7%	94,5%	98,2%
Efectividad del servicio prestado	1,9%	3,1%	95%	98,1%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	2,5%	3,1%	94,4%	97,5%
Sólo en los casos si ha solicitado cita previa Ud. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	18,2%	5,8%	76%	81,8%
Indique el nivel de calidad, en general, del Área Tributaria	1,2%	3,7%	95,1%	98,8%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> 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	1,2	1,2
	Los Pinares	1	,6	,6	1,8
	General Gómez Jordana	1	,6	,6	2,5
	Hernán Cortés	3	1,8	1,8	4,3
	Constitución	5	3,1	3,1	7,4
	La Libertad	14	8,6	8,6	16,0
	Virgen de la Victoria	8	4,9	4,9	20,9
	Real	27	16,6	16,6	37,4
	Batería Jota	3	1,8	1,8	39,3
	Isaac Peral	8	4,9	4,9	44,2
	Hebreo- Tiro Nacional	11	6,7	6,7	50,9
	Hipódromo	8	4,9	4,9	55,8
	Alfonso XIII	8	4,9	4,9	60,7
	Reina Regente	7	4,3	4,3	65,0
	Industrial	4	2,5	2,5	67,5
	Polígono Residencial La Paz	10	6,1	6,1	73,6
	Ataque Seco	6	3,7	3,7	77,3
	Concepción Arenal	4	2,5	2,5	79,8
	Cabrerizas	10	6,1	6,1	85,9
	General Larrea	4	2,5	2,5	88,3
Medina Sidonia	1	,6	,6	89,0	
Héroes de España	8	4,9	4,9	93,9	
Cañada de Hidum	10	6,1	6,1	100,0	
Total	163	100,0	100,0		

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	74	45,4	45,7	45,7
	Mujer	88	54,0	54,3	100,0
	Total	162	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		163	100,0		



**Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 28 años	17	10,4	10,4	10,4
	29 a 39 años	27	16,6	16,6	27,0
	40 a 50 años	44	27,0	27,0	54,0
	51 a 60 años	36	22,1	22,1	76,1
	61 a 70 años	26	16,0	16,0	92,0
	Más de 70 años	13	8,0	8,0	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

**[Gestión Tributaria (Rec. Voluntaria)] ¿Qué tramitaciones ha realizados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	134	82,2	82,2	82,2
	Sí	29	17,8	17,8	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

**[Recaudación Ejecutiva] ¿Qué tramitaciones ha realizados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	85	52,1	52,1	52,1
	Sí	78	47,9	47,9	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

**[IPSI o Plusvalía] ¿Qué tramitaciones ha realizados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	155	95,1	95,1	95,1
	Sí	8	4,9	4,9	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

**[Inspección de Tributos] ¿Qué tramitaciones ha realizados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	158	96,9	96,9	96,9
	Sí	5	3,1	3,1	100,0
	Total	163	100,0	100,0	



**[Otros] ¿Qué tramitaciones ha realizados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	120	73,6	73,6	73,6
	Sí	43	26,4	26,4	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

**[Accesibilidad a las instalaciones]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,6	,6	,6
	Bien	12	7,4	7,4	8,0
	Muy bien	150	92,0	92,0	100,0
	Total	163	100,0	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	2	1,2	1,2	1,8
	Regular	6	3,7	3,7	5,5
	Bien	13	8,0	8,0	13,5
	Muy bien	141	86,5	86,5	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

**[Efectividad del servicio prestado]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,2	1,2	1,2
	Mal	1	,7	,7	1,9
	Regular	5	3,1	3,1	4,9
	Bien	8	4,9	4,9	9,9
	Muy bien	146	89,6	90,1	100,0
	Total	162	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		163	100,0		

**[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,2	1,3	1,3
	Mal	2	1,2	1,2	2,5



	Regular	5	3,1	3,1	5,6
	Bien	8	4,9	5,0	10,6
	Muy bien	143	87,7	89,4	100,0
	Total	160	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
Total		163	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	17	10,4	14,0	14,0
	Mal	5	3,1	4,2	18,2
	Regular	7	4,3	5,8	24,0
	Bien	7	4,3	5,8	29,8
	Muy bien	85	52,1	70,2	100,0
	Total	121	74,2	100,0	
Perdidos	Sistema	42	25,8		
Total		163	100,0		

[Indique el nivel de calidad, en general, del Área Tributaria]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,2	1,2	1,2
	Regular	6	3,7	3,7	4,9
	Bien	17	10,4	10,4	15,3
	Muy bien	138	84,7	84,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	43	26,4	26,9	26,9
	Llamando al 010	6	3,7	3,8	30,6
	Yo mismo desde un PC	14	8,6	8,8	39,4
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	5	3,1	3,1	42,5
	Otra forma	92	56,4	57,5	100,0
	Total	160	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
Total		163	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	91	55,8	55,8	55,8
	No	72	44,2	44,2	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

**¿Qué medio de pago utiliza Ud. habitualmente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Domiciliación Bancaria	90	55,2	55,2	55,2
	Transferencia Bancaria	10	6,1	6,1	61,3
	Cajeros (Sistema Automático de Pago)	55	33,7	33,7	95,1
	Carpeta del Ciudadano	1	,6	,6	95,7
	Entidad Bancaria	7	4,3	4,3	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

**¿Tiene domiciliados sus Tributos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	119	73,0	73,9	73,9
	No	42	25,8	26,1	100,0
	Total	161	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		163	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	71	43,6	43,6	43,6
	No	92	56,4	56,4	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	138	84,7	84,7	84,7
	No	25	15,3	15,3	100,0
	Total	163	100,0	100,0	



**[Utilización de algún cajero de pago] En caso afirmativo, ¿podría valorar su satisfacción? Desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,2	1,4	1,4
	Mal	2	1,2	1,4	2,9
	Regular	18	11,0	13,0	15,9
	Bien	14	8,6	10,1	26,1
	Muy bien	102	62,6	73,9	100,0
	Total	138	84,7	100,0	
Perdidos	Sistema	25	15,3		
Total		163	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	89	54,6	54,6	54,6
	No	74	45,4	45,4	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

**¿Conoce Ud. el Libro de Quejas y Sugerencias?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	125	76,7	76,7	76,7
	No	38	23,3	23,3	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

**En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	3,1	4,0	4,0
	No	120	73,6	96,0	100,0
	Total	125	76,7	100,0	
Perdidos	Sistema	38	23,3		
Total		163	100,0		

**[Nivel de Calidad General del Libro de Quejas y Sugerencias] En caso de uso, valore el Nivel de Calidad General del Libro de Quejas y Sugerencias desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	20,0	20,0
	Mal	1	,6	20,0	40,0



	Bien	1	,6	20,0	60,0
	Muy bien	2	1,2	40,0	100,0
	Total	5	3,1	100,0	
Perdidos	Sistema	158	96,9		
Total		163	100,0		

**¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	30	18,4	18,5	18,5
	No	132	81,0	81,5	100,0
	Total	162	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		163	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	1	,6	3,7	3,7
	Regular	3	1,8	11,1	14,8
	Bien	6	3,7	22,2	37,0
	Muy bien	17	10,4	63,0	100,0
	Total	27	16,6	100,0	
Perdidos	Sistema	136	83,4		
Total		163	100,0		