

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:**

**GESTIÓN TRIBUTARIA 2022**

**CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

## ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de la Gestión Tributaria.
- Ficha Técnica del Estudio de Calidad de la Gestión Tributaria.
- Informe General sobre la Gestión Tributaria 2022.
- Anexo I. Tablas de frecuencia de Gestión Tributaria 2022.
- Anexo II. Tabla comparativa interanual de descriptivos de Gestión Tributaria.
- Anexo III. Tabla comparativa interanual de satisfacción de la 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 Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, 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 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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud 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 2022** 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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, 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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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, Empleo y Comercio ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



# **FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022**

- 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 (2022)** perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio de la Ciudad Autónoma de Melilla.

## 2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da 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 por el personal de allí, 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 2022.

#### **5) CRONOGRAMA**

<b>Colección de datos</b>	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2022. (Anual)
<b>Introducción y Tabulación de los datos</b>	Febrero 2023
<b>Análisis e Interpretación de los datos</b>	Abril 2023

## 6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en la Gestión Tributaria 2022 perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio.

El número de encuestados total de Gestión Tributaria durante el 2022 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

Consistirá en:

- Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/a /ciudadano/a sobre la Gestión Tributaria 2022. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras 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 2022.

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:



### 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	<input type="checkbox"/>	51 a 60 años	<input type="checkbox"/>
29 a 39 años	<input type="checkbox"/>	61 a 70 años	<input type="checkbox"/>
40 a 50 años	<input type="checkbox"/>	+ 70 años	<input type="checkbox"/>

3. ¿Qué tramitaciones ha realizado?



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

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	<input type="checkbox"/>				
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	<input type="checkbox"/>				
Efectividad del servicio prestado	<input type="checkbox"/>				
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	<input type="checkbox"/>				
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a Gestión Tributaria	<input type="checkbox"/>				
Sólo en los casos se ha solicitado cita previa Ud. mismo, valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	<input type="checkbox"/>				
<b>NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO EN LA OFICINA</b>	<input type="checkbox"/>				

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
<input type="checkbox"/>				

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?  Sí  No

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

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

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

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?  Sí  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
<input type="checkbox"/>				

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
<input type="checkbox"/>				

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

---

## 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.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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, Empleo y Comercio 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 Distritos, Juventud  
y Participación Ciudadana  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



**INFORME GENERAL SOBRE EL  
SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2022**

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de la GESTIÓN TRIBUTARIA durante el año 2022**, perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio 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 2022. 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.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS ÍTEMS DE GESTIÓN TRIBUTARIA 2022</b>			
	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
<b>Accesibilidad a las instalaciones</b>	296	3,70	,832
<b>Señalización de las indicaciones para la petición del servicio</b>	299	3,77	,823
<b>Efectividad del servicio prestado</b>	299	3,85	,833
<b>Adecuación del servicio prestado por el personal responsable</b>	299	3,87	,838
<b>Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a Gestión Tributaria</b>	299	4,09	,798
<b>Sólo en el caso si ha solicitado cita previa Ud. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita</b>	282	3,93	,744
<b>Nivel de Calidad, en general, del Área Tributaria</b>	298	<b>3,89</b>	,740

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 3,89 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 **3,86 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente inferior** 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)	6,8
Regular (Conformidad)	33,8
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	59,4
Conformidad total (*)	93,2

(\*) 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)	5,4
Regular (Conformidad)	32,1
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	62,5
Conformidad total (*)	94,6

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

- **Efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	5
Regular (Conformidad)	28,4
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	66,6
Conformidad total (*)	95

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	5
Regular (Conformidad)	27,1
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	67,9
Conformidad total (*)	95

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	2
Regular (Conformidad)	21,7
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	76,3
Conformidad total (*)	98

(\*) 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**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	2,1
Regular (Conformidad)	24,8
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	73,1
Conformidad total (*)	97,9

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	2
Regular (Conformidad)	27,2
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	70,8
Conformidad total (*)	98

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO I**

# **TABLAS DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## TABLAS DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA 2022

### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Los Pinares	1	,3	,5	,5
	General Gómez Jordana	4	1,3	1,9	2,4
	Hernán Cortés	3	1,0	1,4	3,8
	Constitución	6	2,0	2,9	6,7
	La Libertad	8	2,7	3,8	10,5
	Virgen de la Victoria	6	2,0	2,9	13,4
	Real	7	2,3	3,3	16,7
	Batería Jota	6	2,0	2,9	19,6
	Colón	10	3,3	4,8	24,4
	Isaac Peral	11	3,7	5,3	29,7
	Hebreo- Tiro Nacional	13	4,3	6,2	35,9
	Hipódromo	6	2,0	2,9	38,8
	Alfonso XIII	6	2,0	2,9	41,6
	Reina Regente	7	2,3	3,3	45,0
	Industrial	9	3,0	4,3	49,3
	Polígono Residencial La Paz	7	2,3	3,3	52,6
	Ataque Seco	65	21,7	31,1	83,7
	Concepción Arenal	10	3,3	4,8	88,5
	Cabrerizas	9	3,0	4,3	92,8
	General Larrea	6	2,0	2,9	95,7
	Medina Sidonia	7	2,3	3,3	99,0
	Héroes de España	1	,3	,5	99,5
	Cañada de Hidúm	1	,3	,5	100,0
	Total	209	69,7	100,0	
Perdidos	Sistema	91	30,3		
Total		300	100,0		

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	147	49,0	49,2	49,2
	Mujer	152	50,7	50,8	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		



### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 28 años	23	7,7	7,7	7,7
	29 a 39 años	100	33,3	33,4	41,1
	40 a 50 años	83	27,7	27,8	68,9
	51 a 60 años	69	23,0	23,1	92,0
	61 a 70 años	23	7,7	7,7	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	194	64,7	64,7	64,7
	Sí	106	35,3	35,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

### Recaudación Ejecutiva] ¿Qué trámites ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	155	51,7	51,7	51,7
	Sí	145	48,3	48,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

### IPSI o Plusvalía ¿Qué trámites ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	300	100,0	100,0	100,0



### Inspección de Tributos ¿Qué trámites ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	276	92,0	92,0	92,0
	Sí	24	8,0	8,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

### Otros ¿Qué trámites ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	275	91,7	91,7	91,7
	Sí	25	8,3	8,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	20	6,7	6,8	6,8
	Regular	100	33,3	33,8	40,5
	Bien	125	41,7	42,2	82,8
	Muy bien	51	17,0	17,2	100,0
	Total	296	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,3		
Total		300	100,0		

### Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	16	5,3	5,4	5,4
	Regular	96	32,0	32,1	37,5
	Bien	129	43,0	43,1	80,6
	Muy bien	58	19,3	19,4	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	Mal	15	5,0	5,0	5,0
	Regular	85	28,3	28,4	33,4
	Bien	130	43,3	43,5	76,9
	Muy bien	69	23,0	23,1	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	15	5,0	5,0	5,0
	Regular	81	27,0	27,1	32,1
	Bien	130	43,3	43,5	75,6
	Muy bien	73	24,3	24,4	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
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	Mal	6	2,0	2,0	2,0
	Regular	65	21,7	21,7	23,7
	Bien	125	41,7	41,8	65,6
	Muy bien	103	34,3	34,4	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	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	Mal	6	2,0	2,1	2,1
	Regular	70	23,3	24,8	27,0
	Bien	143	47,7	50,7	77,7
	Muy bien	63	21,0	22,3	100,0
	Total	282	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	18	6,0		
Total		300	100,0		

**Indique el nivel de calidad, en general del Área Tributaria**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	2,0	2,0	2,0
	Regular	81	27,0	27,2	29,2
	Bien	150	50,0	50,3	79,5
	Muy bien	61	20,3	20,5	100,0
	Total	298	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
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**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	2	,7	,7	,7
	Bastante	298	99,3	99,3	100,0
	Total	300	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	176	58,7	59,5	59,5
	Llamando al 010	23	7,7	7,8	67,2
	Yo mismo desde un PC	75	25,0	25,3	92,6
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	22	7,3	7,4	100,0
	Total	296	98,7	100,0	



Perdidos	Sistema	4	1,3		
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	258	86,0	87,8	87,8
	No	36	12,0	12,2	100,0
	Total	294	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,0		
Total		300	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Domiciliación Bancaria	59	19,7	19,7	19,7
	Transferencia Bancaria	22	7,3	7,4	27,1
	Cajeros (Sistema Automático de Pago)	165	55,0	55,2	82,3
	Carpeta del Ciudadano	2	,7	,7	82,9
	Entidad Bancaria	51	17,0	17,1	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	58,7	58,7
	No	123	41,0	41,3	100,0
	Total	298	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		300	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	144	48,0	48,2	48,2
	No	155	51,7	51,8	100,0



	Total	299	99,7	100,0
Perdidos	Sistema	1	,3	
Total		300	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	293	97,7	98,3	98,3
	No	5	1,7	1,7	100,0
	Total	298	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
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	8	2,7	2,7	2,7
	Mal	23	7,7	7,8	10,5
	Regular	98	32,7	33,3	43,9
	Bien	138	46,0	46,9	90,8
	Muy bien	27	9,0	9,2	100,0
	Total	294	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,0		
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	295	98,3	99,0	99,0
	No	3	1,0	1,0	100,0
	Total	298	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		300	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	229	76,3	76,6	76,6
	No	70	23,3	23,4	100,0
	Total	299	99,7	100,0	



Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,3	,4	,4
	No	232	77,3	99,6	100,0
	Total	233	77,7	100,0	
Perdidos	Sistema	67	22,3		
Total		300	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	Bien	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	299	99,7		
Total		300	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	25	8,3	10,4	10,4
	No	216	72,0	89,6	100,0
	Total	241	80,3	100,0	
Perdidos	Sistema	59	19,7		
Total		300	100,0		

**En caso afirmativo, Valore LOS COMPROMISOS ADAPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	297	99,0		
Total		300	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **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

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Cortesía del personal que le ha atendido	Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina
2013	N	468	468	465	467		466	465
	Media	4,59	4,58	4,68	4,66		4,75	<b>4,58</b>
	Desv. típ.	0,751	0,68	0,685	0,673		0,581	0,7
2014	N	674	671	673	663		675	675
	Media	4,4	4,42	3,96	3,86		3,95	<b>3,87</b>
	Desv. típ.	0,912	0,829	1,239	1,398		1,353	1,325
2015	N	687	681		675	681	681	688
	Media	4,67	4,65		4,64	4,62	4,59	<b>4,6</b>
	Desv. típ.	0,654	0,649		0,685	0,716	0,759	0,716
2016	N	777	772	771	773	738	734	761
	Media	4,38	4,46	4,46	4,40	4,43	4,44	<b>3,29</b>
	Desv. típ.	0,77	0,71	1	0,79	0,76	0,77	1,49
2017	N	645	646	646	644	644	641	645
	Media	4,51	4,69	4,79	4,65	4,65	4,66	<b>4,58</b>
	Desv. típ.	0,79	0,66	1	0,7	0,73	0,72	0,63
2018	N	464	459	459	455	458	452	463
	Media	4,73	4,7	4,84	4,81	4,76	4,82	<b>4,78</b>
	Desv. típ.	0,652	0,672	0,484	0,579	0,627	0,551	0,539
2019	N	301	292	291	295	295	286	294
	Media	4,21	4,29	4,38	4,4	4,41	4,41	<b>4,35</b>
	Desv. típ.	0,787	0,82	0,758	0,831	0,856	0,793	0,742
2020	N	194	194	194	194			194
	Media	4,8	4,43	4,55	4,68			<b>4,82</b>
	Desv. típ.	0,484	0,844	0,698	0,596			0,386
2021	N	163	163	162	163			162
	Media	4,63	4,56	4,27	4,14			<b>4,43</b>
	Desv. típ.	0,598	0,754	0,933	1,024			0,704
2022	N	296	299	299	299			298
	Media	3,7	3,77	3,87	3,85			<b>3,89</b>
	Desv. típ.	0,832	0,823	0,838	0,833			0,74

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO III**

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



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

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de cita	Cortesía del personal que le ha atendido	Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina
2013	INSATISFECHOS	90,30%	94,30%		94,90%				96,20%	94,00%
	CONFORMES	2,00%	1,90%		2,10%				1,50%	2,10%
	SATISFECHOS	7,70%	3,80%		3,00%				2,40%	3,90%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,00%	98,10%		97,90%				98,60%	97,90%
2014	INSATISFECHOS	86,50%	87,60%		71,50%				74,20%	72,30%
	CONFORMES	4,50%	2,70%		19,40%				19,70%	19,40%
	SATISFECHOS	9,10%	9,70%		9,00%				6,10%	8,30%
	CONFORMIDAD TOTAL	95,60%	97,30%		80,50%				80,30%	80,60%
2015	INSATISFECHOS	93,30%	93,20%	0,944	92,30%		91,30%		90,70%	90,70%
	CONFORMES	1,20%	1,00%	0,004	1,60%		1,90%		2,60%	1,70%
	SATISFECHOS	5,50%	5,70%	0,051	6,10%		6,80%		6,60%	7,60%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,80%	98,90%	0,995	98,40%		98,10%		97,30%	98,30%
2016	INSATISFECHOS	88,1%	92,5%	92,4%	90,0%		90,1%		91,0%	56,0%
	CONFORMES	2,4%	2,1%	2,5%	3,1%		2,7%		2,9%	39,2%
	SATISFECHOS	9,4%	5,4%	5,2%	6,9%		7,2%		6,1%	4,9%
	CONFORMIDAD TOTAL	97,5%	97,9%	97,6%	96,9%		97,3%		97,1%	60,9%
2017	INSATISFECHOS	88,20%	93,00%	0,964	93,90%		93,25%		93,60%	94,70%
	CONFORMES	2,30%	1,20%	0,031	2,00%		4,70%		2,70%	1,10%
	SATISFECHOS	9,50%	5,70%	0,005	4,00%		2,20%		3,70%	4,20%
	CONFORMIDAD TOTAL	97,70%	98,70%	0,995	97,90%		95,45%		97,30%	98,90%
2018	INSATISFECHOS	93,6%	92,6%	96,9%	96,3%		94,8%		96,6%	96,7%
	CONFORMES	1,5%	1,7%	0,7%	1,8%		1,7%		1,3%	1,1%
	SATISFECHOS	5,0%	5,7%	2,4%	2,0%		3,5%		2,0%	2,2%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,6%	98,3%	99,3%	98,3%		98,3%		98,6%	98,9%



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



2019	INSATISFECHOS	1,70%	3,10%	2,1	3,10%		3,70%		2,40%	1,40%
	CONFORMES	15,60%	12,00%	9,6	10,20%		10,20%		9,80%	10,90%
	SATISFECHOS	82,70%	84,90%	88,3	86,70%		86,10%		87,90%	87,70%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,30%	96,90%	97,9	96,90%		96,30%		97,60%	98,60%
2020	INSATISFECHOS	0,00%	2,10%	1,50%	1,00%					0,00%
	CONFORMES	3,60%	17,00%	7,20%	3,60%					0,00%
	SATISFECHOS	96,40%	80,90%	91,30%	95,40%					100,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,00%	97,90%	98,50%	99,00%					100,00%
2021	INSATISFECHOS	0,60%	2,50%		6,20%	4,30%		0,70%		1,20%
	CONFORMES	2,50%	6,70%		23,90%	14,80%		3,20%		6,80%
	SATISFECHOS	96,90%	90,80%		69,90%	80,90%		96,10%		92,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	99,40%	97,50%		93,80%	95,70%		99,30%		98,80%
2022	INSATISFECHOS	6,80%	5,40%		5,00%	5,00%		2,10%		2,00%
	CONFORMES	33,80%	32,10%		28,40%	27,10%		24,80%		27,20%
	SATISFECHOS	59,40%	62,50%		66,60%	67,90%		73,10%		70,80%
	CONFORMIDAD TOTAL	93,20%	94,60%		95,00%	95,00%		97,90%		98,00%

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.