

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
(1º SEMESTRE 2023)
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 público: **GESTIÓN TRIBUTARIA (1º SEMESTRE 2023)** 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 primer semestre del año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 150 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 (1º SEMESTRE 2023)** con un valor de **4,25** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|--|----------|--------------|
| Accesibilidad a las instalaciones | 147 | 4,24 |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 149 | 4,28 |
| Efectividad del servicio prestado | 150 | 4,23 |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 148 | 4,22 |
| Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a Gestión Tributaria | 149 | 4,28 |
| Sólo en los casos si ha solicitado cita previa UD. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita | 149 | 4,28 |
| Indique el nivel de calidad, en general del Área Tributaria | 150 | 4,25 |

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

| PRIMER SEMESTRE 2023 | | | | |
|---|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| VALORACIÓN | INSATISFECHOS¹ | CONFORMES² | SATISFECHOS³ | CONFORMIDAD TOTAL⁴ |
| Accesibilidad a las instalaciones | 0,7% | 14,3% | 85% | 99,3% |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 2,7% | 20,8% | 76,5% | 97,3% |
| Efectividad del servicio prestado | 2% | 12,7% | 85,3% | 98% |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 2,7% | 18,9% | 78,4% | 97,3% |
| Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a Gestión Tributaria | 0% | 16,8% | 83,2% | 100% |
| Sólo en los casos si ha solicitado cita previa UD. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita | 0% | 12,8% | 87,2% | 100% |
| Indique el nivel de calidad, en general, del Área Tributaria | 0% | 16,7% | 83,3% | 100% |

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 | 2,0 | 30,0 | 30,0 |
| | Real | 7 | 4,7 | 70,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 6,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 140 | 93,3 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |

Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Hombre | 72 | 48,0 | 48,6 | 48,6 |
| | Mujer | 76 | 50,7 | 51,4 | 100,0 |
| | Total | 148 | 98,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 1,3 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |

Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 18 a 28 años | 8 | 5,3 | 5,3 | 5,3 |
| | 29 a 39 años | 66 | 44,0 | 44,0 | 49,3 |
| | 40 a 50 años | 51 | 34,0 | 34,0 | 83,3 |
| | 51 a 60 años | 22 | 14,7 | 14,7 | 98,0 |
| | 61 a 70 años | 3 | 2,0 | 2,0 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Gestión Tributaria (Rec. Voluntaria)

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No seleccionado | 75 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| | Sí | 75 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |



Recaudación Ejecutiva

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No seleccionado | 82 | 54,7 | 54,7 | 54,7 |
| | Sí | 68 | 45,3 | 45,3 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

IPSI o Plusvalía

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No seleccionado | 148 | 98,7 | 98,7 | 98,7 |
| | Sí | 2 | 1,3 | 1,3 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Inspección de Tributos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No seleccionado | 149 | 99,3 | 99,3 | 99,3 |
| | Sí | 1 | ,7 | ,7 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Otros

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No seleccionado | 148 | 98,7 | 98,7 | 98,7 |
| | Sí | 2 | 1,3 | 1,3 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Accesibilidad a las instalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | ,7 | ,7 | ,7 |
| | Regular | 21 | 14,0 | 14,3 | 15,0 |
| | Bien | 66 | 44,0 | 44,9 | 59,9 |
| | Muy bien | 59 | 39,3 | 40,1 | 100,0 |
| | Total | 147 | 98,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 2,0 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 4 | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| | Regular | 31 | 20,7 | 20,8 | 23,5 |
| | Bien | 33 | 22,0 | 22,1 | 45,6 |
| | Muy bien | 81 | 54,0 | 54,4 | 100,0 |
| | Total | 149 | 99,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,7 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |

Efectividad del servicio prestado

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 3 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Regular | 19 | 12,7 | 12,7 | 14,7 |
| | Bien | 68 | 45,3 | 45,3 | 60,0 |
| | Muy bien | 60 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 4 | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| | Regular | 28 | 18,7 | 18,9 | 21,6 |
| | Bien | 48 | 32,0 | 32,4 | 54,1 |
| | Muy bien | 68 | 45,3 | 45,9 | 100,0 |
| | Total | 148 | 98,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 1,3 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 25 | 16,7 | 16,8 | 16,8 |
| | Bien | 57 | 38,0 | 38,3 | 55,0 |
| | Muy bien | 67 | 44,7 | 45,0 | 100,0 |
| | Total | 149 | 99,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,7 | | |
| Total | | 150 | 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 | Regular | 19 | 12,7 | 12,8 | 12,8 |
| | Bien | 69 | 46,0 | 46,3 | 59,1 |
| | Muy bien | 61 | 40,7 | 40,9 | 100,0 |
| | Total | 149 | 99,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,7 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |

Indique el nivel de calidad, en general del Área Tributaria

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 25 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | Bien | 63 | 42,0 | 42,0 | 58,7 |
| | Muy bien | 62 | 41,3 | 41,3 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 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 | Bastante | 150 | 100,0 | 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 | 80 | 53,3 | 53,3 | 53,3 |
| | Llamando al 010 | 22 | 14,7 | 14,7 | 68,0 |
| | Yo mismo desde un PC | 47 | 31,3 | 31,3 | 99,3 |
| | Un familiar o amigo la ha pedido por mí | 1 | ,7 | ,7 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 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 | 140 | 93,3 | 93,3 | 93,3 |
| | No | 10 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |

| | | | |
|-------|-----|-------|-------|
| Total | 150 | 100,0 | 100,0 |
|-------|-----|-------|-------|

¿Qué medio de pago utiliza Ud. habitualmente?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Domiciliación Bancaria | 32 | 21,3 | 21,3 | 21,3 |
| | Transferencia Bancaria | 22 | 14,7 | 14,7 | 36,0 |
| | Cajeros (Sistema Automático de Pago) | 33 | 22,0 | 22,0 | 58,0 |
| | Entidad Bancaria | 63 | 42,0 | 42,0 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

¿Tiene domiciliados sus Tributos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 73 | 48,7 | 49,0 | 49,0 |
| | No | 76 | 50,7 | 51,0 | 100,0 |
| | Total | 149 | 99,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,7 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 82 | 54,7 | 55,0 | 55,0 |
| | No | 67 | 44,7 | 45,0 | 100,0 |
| | Total | 149 | 99,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,7 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 147 | 98,0 | 98,7 | 98,7 |
| | No | 2 | 1,3 | 1,3 | 100,0 |
| | Total | 149 | 99,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,7 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |



Utilización de algún cajero de pago, satisfacción

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 1,3 | 1,4 | 1,4 |
| | Mal | 11 | 7,3 | 7,6 | 9,0 |
| | Regular | 54 | 36,0 | 37,2 | 46,2 |
| | Bien | 74 | 49,3 | 51,0 | 97,2 |
| | Muy bien | 4 | 2,7 | 2,8 | 100,0 |
| | Total | 145 | 96,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | 3,3 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |

Propuestas de mejora del SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | 150 | 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 | 145 | 96,7 | 99,3 | 99,3 |
| | No | 1 | ,7 | ,7 | 100,0 |
| | Total | 146 | 97,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 2,7 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |

¿Conoce Ud. el Libro de Quejas y Sugerencias?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 100 | 66,7 | 67,6 | 67,6 |
| | No | 48 | 32,0 | 32,4 | 100,0 |
| | Total | 148 | 98,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 1,3 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 4 | 2,7 | 3,8 | 3,8 |
| | No | 101 | 67,3 | 96,2 | 100,0 |
| | Total | 105 | 70,0 | 100,0 | |



| | | | | | |
|----------|---------|-----|-------|--|--|
| Perdidos | Sistema | 45 | 30,0 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |

Si ha hecho uso, valore el nivel de calidad del servicio del Libro de Quejas y Sugerencias

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 3 | 2,0 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 147 | 98,0 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 28 | 18,7 | 18,8 | 18,8 |
| | No | 121 | 80,7 | 81,2 | 100,0 |
| | Total | 149 | 99,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,7 | | |
| Total | | 150 | 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 | 1,3 | 20,0 | 20,0 |
| | Regular | 3 | 2,0 | 30,0 | 50,0 |
| | Bien | 5 | 3,3 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 6,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 140 | 93,3 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | 150 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |