

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: GESTIÓN TRIBUTARIA
(1º SEMESTRE 2020)

CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 DE GESTIÓN TRIBUTARIA (1º SEMESTRE 2020)** perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2020
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 99 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** del **SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA** con un valor de **4,81** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	99	4,87
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	99	4,73
Adecuación de las instalaciones	99	4,65
Efectividad del servicio prestado	99	4,64
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	99	4,64
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	99	4,69
Nivel de Calidad General del área Tributaria	99	4,81

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2020			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	99	0	1	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	94	0	6	100
Adecuación de las instalaciones	93,9	0	6,1	100
Efectividad del servicio prestado	98	1	1	99
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	93,9	0	6,1	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	97	0	3	100
Indique el Nivel En General del área Tributaria	100	0	0	100

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



3. TABLA DE FRECUENCIA

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	2	2,0	2,0	2,0
	General Gómez Jordana	3	3,0	3,0	5,1
	Hernán Cortés	10	10,1	10,1	15,2
	Constitución	7	7,1	7,1	22,2
	La Libertad	8	8,1	8,1	30,3
	Virgen de la Victoria	2	2,0	2,0	32,3
	Real	9	9,1	9,1	41,4
	Batería Jota	4	4,0	4,0	45,5
	Colón	6	6,1	6,1	51,5
	Isaac Peral	5	5,1	5,1	56,6
	Hebreo- Tiro Nacional	2	2,0	2,0	58,6
	Hipódromo	7	7,1	7,1	65,7
	Alfonso XIII	6	6,1	6,1	71,7
	Reina Regente	1	1,0	1,0	72,7
	Industrial	2	2,0	2,0	74,7
	Polígono Residencial La Paz	5	5,1	5,1	79,8
	Ataque Seco	4	4,0	4,0	83,8
	Concepción Arenal	2	2,0	2,0	85,9
	Cabrerizas	4	4,0	4,0	89,9
	General Larrea	1	1,0	1,0	90,9
	Medina Sidonia	4	4,0	4,0	94,9
	Héroes de España	4	4,0	4,0	99,0
	Cañada de Hidúm	1	1,0	1,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	56	56,6	57,1	57,1
	Mujer	42	42,4	42,9	100,0
	Total	98	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		99	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 28 años	16	16,2	16,2	16,2
	29 a 39 años	48	48,5	48,5	64,6
	40 a 50 años	23	23,2	23,2	87,9
	51 a 60 años	11	11,1	11,1	99,0
	61 a 70 años	1	1,0	1,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

[Gestión Tributaria (Rec. Voluntaria)] ¿Qué tramitaciones has realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	53	53,5	53,5	53,5
	SÃ-	46	46,5	46,5	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

[Recaudación Ejecutiva] ¿Qué tramitaciones has realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	75	75,8	75,8	75,8
	SÃ-	24	24,2	24,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

[IPSI o Plusvalía] ¿Qué tramitaciones has realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	94	94,9	94,9	94,9
	SÃ-	5	5,1	5,1	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

[Inspección de Tributos] ¿Qué tramitaciones has realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	89	89,9	89,9	89,9
	SÃ-	10	10,1	10,1	100,0
	Total	99	100,0	100,0	



[Otros] ¿Qué tramitaciones has realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	84	84,8	84,8	84,8
	SÃ-	15	15,2	15,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bien	11	11,1	11,1	12,1
	Muy bien	87	87,9	87,9	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	6,1	6,1	6,1
	Bien	15	15,2	15,2	21,2
	Muy bien	78	78,8	78,8	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	6,1	6,1	6,1
	Bien	23	23,2	23,2	29,3
	Muy bien	70	70,7	70,7	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	1	1,0	1,0	2,0
	Bien	31	31,3	31,3	33,3
	Muy bien	66	66,7	66,7	100,0
	Total	99	100,0	100,0	



Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	6,1	6,1	6,1
	Bien	24	24,2	24,2	30,3
	Muy bien	69	69,7	69,7	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,0	3,0	3,0
	Bien	25	25,3	25,3	28,3
	Muy bien	71	71,7	71,7	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Indique, por favor, la satisfacción que tiene para Ud.: Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	19	19,2	19,2	19,2
	Muy bien	80	80,8	80,8	100,0
	Total	99	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	69	69,7	69,7	69,7
	No	30	30,3	30,3	100,0
	Total	99	100,0	100,0	



¿Qué medio de pago utiliza Ud. habitualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Domiciliación Bancaria	39	39,4	39,4	39,4
	Transferencias Bancarias	29	29,3	29,3	68,7
	Cajeros (Sistema Automático de Pago)	26	26,3	26,3	94,9
	Carpeta del Ciudadano	3	3,0	3,0	98,0
	Entidad Bancaria	2	2,0	2,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

¿Tiene domiciliados sus Tributos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	87	87,9	87,9	87,9
	No	12	12,1	12,1	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	77	77,8	77,8	77,8
	No	22	22,2	22,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	81	81,8	82,7	82,7
	No	17	17,2	17,3	100,0
	Total	98	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		99	100,0		



En caso afirmativo, ¿podría valorar su satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,0	3,7	3,7
	Bien	9	9,1	11,1	14,8
	Muy bien	69	69,7	85,2	100,0
	Total	81	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	18	18,2		
Total		99	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	99	100,0	100,0	100,0

¿Sabes que hay cajeros de pago en la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	81	81,8	81,8	81,8
	No	18	18,2	18,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0	