

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 2022

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 2022** 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 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 300 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 2022** con un valor de **3,89** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	296	3,70
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	299	3,77
Efectividad del servicio prestado	299	3,85
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	299	3,87
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a Gestión Tributaria	299	4,09
Sólo en los casos si ha solicitado cita previa Ud. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	282	3,93
Indique el nivel de calidad, en general, del Área Tributaria	298	<b>3,89</b>

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS <sup>1</sup>	CONFORMES <sup>2</sup>	SATISFECHOS <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	6,8%	33,8%	59,4%	93,2%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	5,4%	32,1%	62,5%	94,6%
Efectividad del servicio prestado	5%	28,4%	66,6%	95%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	5%	27,1%	67,9%	95%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a Gestión Tributaria	2%	21,7%	76,3%	98%
Sólo en los casos si ha solicitado cita previa Ud. mismo. Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	2,1%	24,8%	73,1%	97,9%
Indique el nivel de calidad, en general, del Área Tributaria	2%	27,2%	70,8%	98%

<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	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		