

# Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 294  
INFORME DE SATISFACCIÓN DE  
USUARIOS DE LICENCIAS DE  
MANTENIMIENTO, VÍAS PÚBLICAS  
Y MEDIO AMBIENTE 2017

Diciembre 2017





# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>1. LA VISITA DEL USUARIO</b> .....	<b>3</b>
1.1. Grado de resolución del asunto que motiva la visita .....	3
1.2. Motivo de la visita .....	6
1.3. Condición del solicitante .....	7
1.4. Frecuencia de la visita .....	8
<b>2. ATENCIÓN E INFORMACIÓN RESPECTO A LA DOCUMENTACIÓN Y LOS TRÁMITES</b> .....	<b>9</b>
2.1. Información previa del usuario sobre la documentación requerida para tramitar la solicitud .....	9
2.2. Revisión de la documentación en el Servicio .....	11
2.3. Conocimiento y valoración del apartado Trámites de Licencias de la Web municipal.....	13
<b>3. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO</b> .....	<b>17</b>
3.1. Satisfacción global con el servicio recibido .....	17
3.2. Puntuaciones medias de los distintos atributos del Servicio .....	18
3.3. Puntuaciones medias de las dimensiones de calidad .....	20
3.4. Resultados comparados con otros años.....	22
<b>4. SUGERENCIAS Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS</b> .....	<b>23</b>
<b>5. SÍNTESIS</b> .....	<b>27</b>
<b>6. FICHA TÉCNICA</b> .....	<b>31</b>

# INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Licencias está se enmarca dentro de la política de medición de la satisfacción de los usuarios con los diferentes servicios públicos que proporciona el Ayuntamiento de Alcobendas.

Se trata de un estudio que se viene realizando desde el año 2002, hecho que nos permite establecer una serie histórica comparativa. Los datos se recogen mediante encuestas que se hacen a los usuarios cada dos años.

La periodicidad del estudio es bianual porque, al estar la Dirección de Licencias certificada en la Norma ISO 9001:2008, tiene como una de sus exigencias principales el análisis de la percepción y el grado de satisfacción de sus usuarios.

Para facilitar el análisis de los datos, se presenta un indicador que resume la opinión de los usuarios sobre todos los atributos que componen el servicio sobre el que se pregunta: el índice de Satisfacción Global del Servicio.

Además hay que constatar que, aun manteniendo la serie histórica, la recogida de datos incorpora las novedades derivadas de la dinámica del servicio prestado. En la edición de 2017 se ha incluido la valoración de todos los aspectos relacionados con las Licencias de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente.

El Ayuntamiento de Alcobendas tiene publicados en su Web los trámites de las Licencias existentes, con sus requisitos correspondientes e información sobre si pueden realizarse vía telemática, telefónica o presencial. En total son 93 trámites.

En cada una de las ediciones de esta Encuesta se han modificado los cuestionarios para adaptar el estudio a los intereses de los usuarios.

Esta Encuesta supone un estudio de satisfacción dinámico que evoluciona en función de los intereses de los usuarios y mide sus expectativas y sus necesidades emergentes, dando cabida a los nuevos requisitos de la certificación ISO 9001:2015 del Proceso de Planificación (N.I.E de los Grupos de Interés).

Como hemos dicho anteriormente, este año (por primera vez en la historia de esta Encuesta) se incluye también la evaluación de las Licencias tramitadas por la Dirección de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente, además de las tramitadas por la Dirección de Licencias.

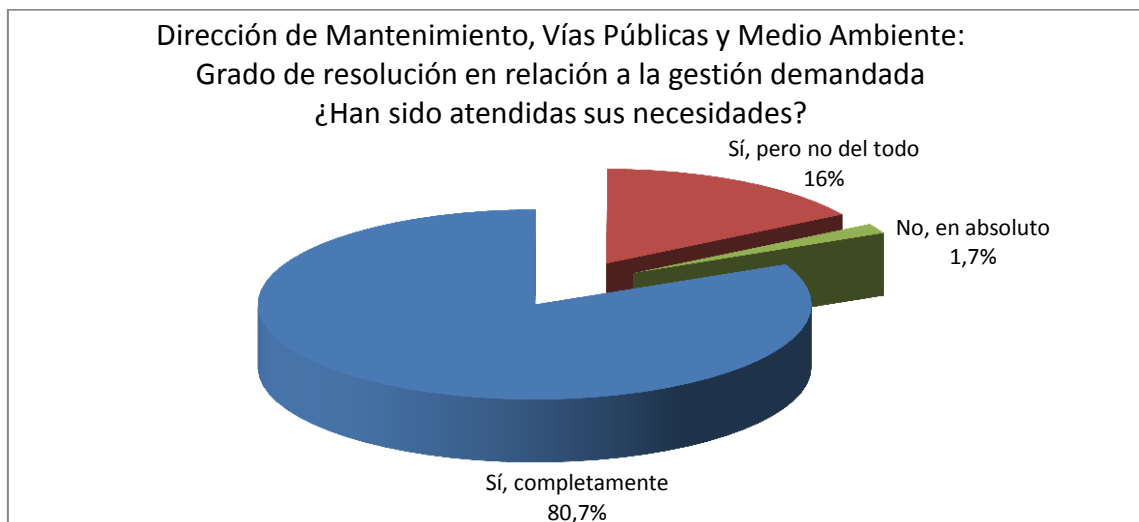
Este informe corresponde exclusivamente a las valoraciones otorgadas por los usuarios de Licencias de la Dirección de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente.

# I. LA VISITA DEL USUARIO

## 1.1. GRADO DE RESOLUCIÓN DEL ASUNTO QUE MOTIVA LA VISITA

Estableciendo una similitud entre el grado en que se considera atendido el usuario y el grado de resolución del asunto por el que se ha desplazado hasta esta Dirección, se puede concluir que **prácticamente todas las personas que acuden a la Dirección de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente del Ayuntamiento de Alcobendas se sienten atendidas en relación a la gestión demandada, concretamente el 96,7%.**

De este total, el 80,7% ha resuelto completamente el asunto por el que venía y el 16% lo ha resuelto sólo en parte. **Tan solo el 1,7% de los usuarios considera que sus necesidades no han sido resueltas en absoluto.** El 1,7% de los encuestados no sabe o no contesta a la pregunta.



Los usuarios que consideran que **sus necesidades no han sido atendidas “en absoluto”** son, principalmente:

- Según el solicitante: Gran empresa o multinacional.
- Según la frecuencia con la que ha acudido: Ocasionalmente (entre dos y cuatro veces en los dos últimos años).

Los usuarios que consideran que **sus necesidades sí han sido atendidas pero “no del todo”** son, principalmente:

- Según el solicitante: Pequeño comercio u hostelería.
- Según la frecuencia con la que ha acudido: En múltiples ocasiones (cinco o más veces en los dos últimos años).

Los usuarios que consideran que **sus necesidades sí han sido atendidas “completamente”** son, principalmente:

- Según el solicitante: Dirección facultativa (técnico).
- Según la frecuencia con la que ha acudido: Una vez (en los dos últimos años).

Tanto en el caso de los que consideran que su asunto no ha sido resuelto en absoluto, como en el de los que consideran que sí, pero sólo en parte, los usuarios creen que sus necesidades no han sido atendidas fundamentalmente en primer lugar por **la tardanza en la resolución del expediente** (con el 37,5% de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente) y en segundo lugar por **la información incompleta sobre los trámites** (con el 25% de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente).

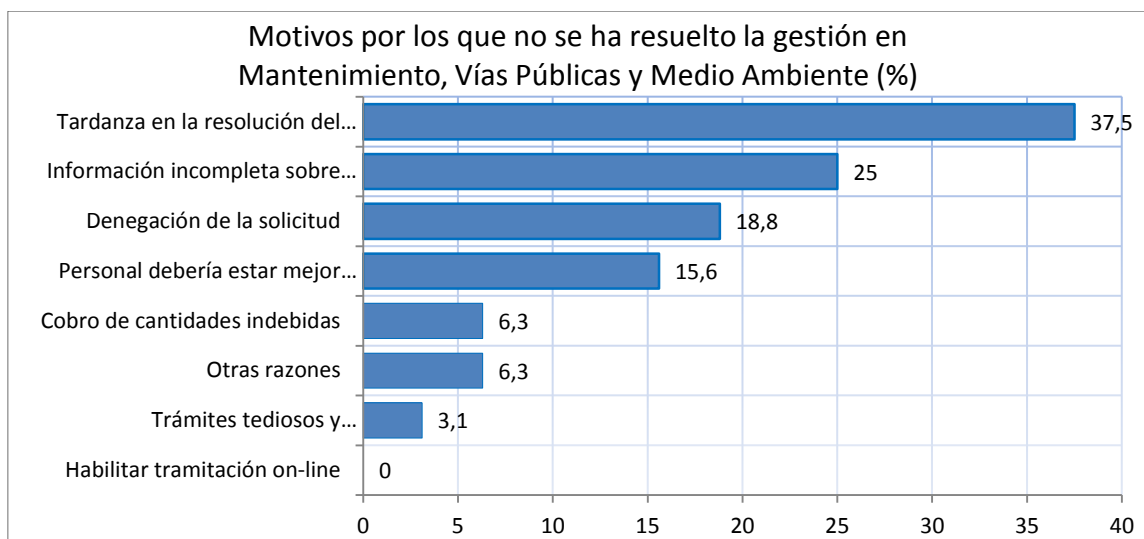
En un tercer plano (con el 18,8% de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente), los usuarios hacen referencia a la **denegación de su solicitud** como motivo para considerar desatendidas sus demandas.

En un cuarto nivel (con el 15,6% de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente), estos usuarios consideran que **el personal debería estar mejor preparado y prestar más atención a las solicitudes presentadas**.

El **cobro de cantidades indebidas** y **otras razones** se presentan como quintos motivos (ambos con el 6,3% de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente).

En una sexta posición, los usuarios hacen alusión a los **trámites tediosos y descentralizados** (con el 3,1% de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente).

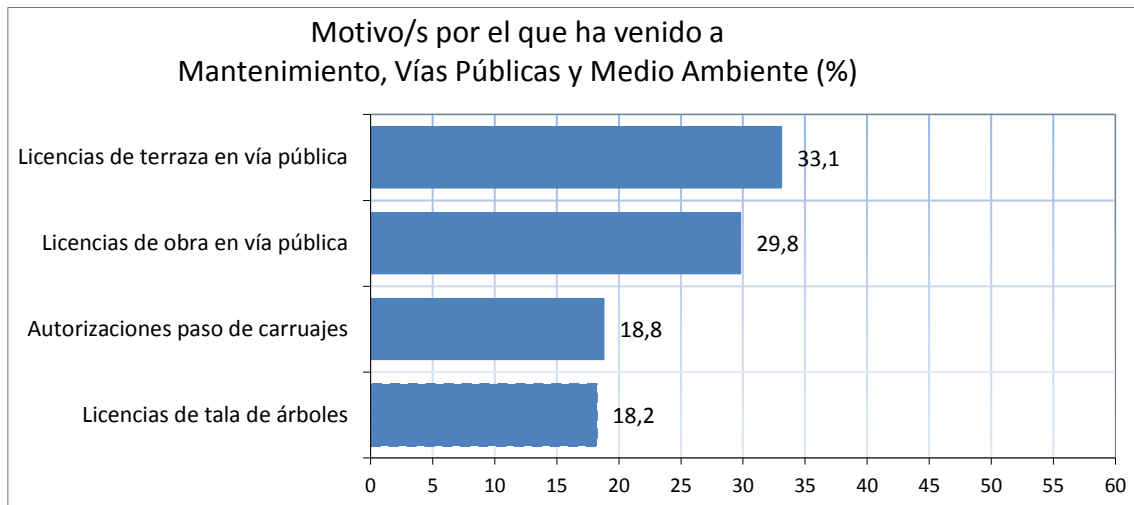
La necesidad de **habilitar la tramitación "On line" de más tipos de licencias** no aparece en ningún porcentaje.





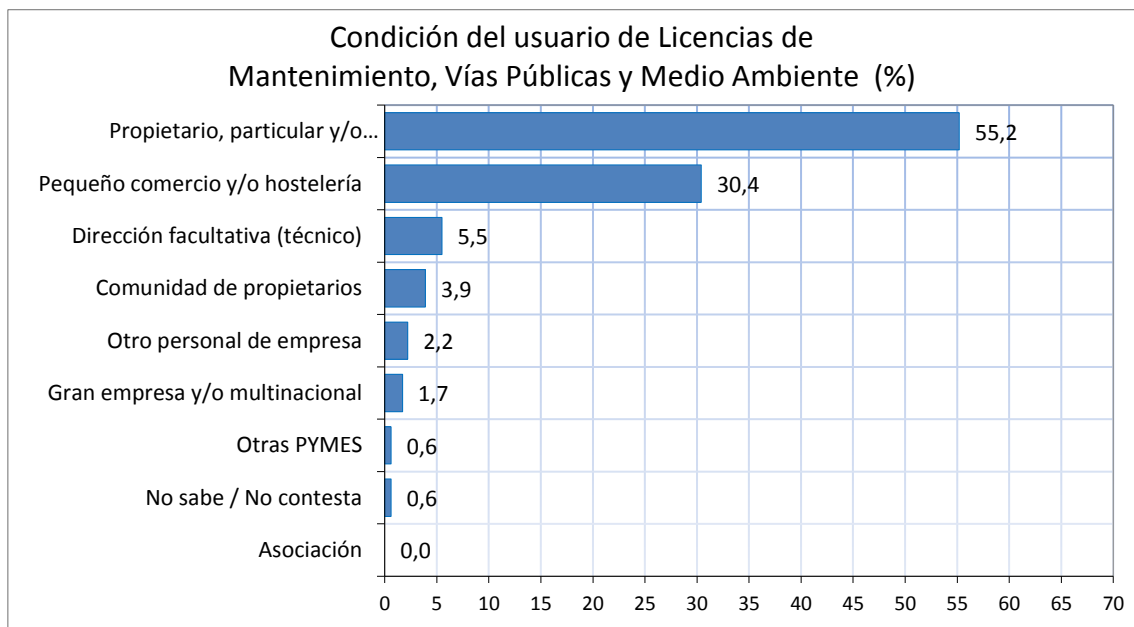
## 1.2. MOTIVO DE LA VISITA

Las visitas realizadas a la **Dirección de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente** están relacionadas con cuestiones relativas a **Licencias de terraza en la vía pública (33,1%)**, **Licencias de obra en vía pública (29,8%)**, **Autorizaciones de paso de carruajes (18,8%)** y **Licencias de tala de árboles (18,2%)**.



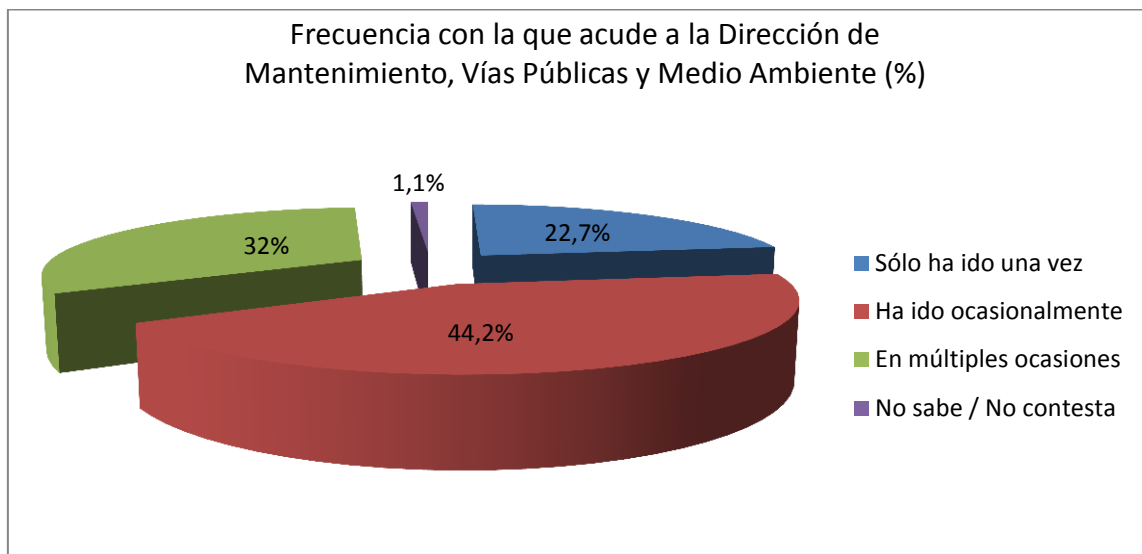
### 1.3. CONDICIÓN DEL SOLICITANTE

Las condiciones del solicitante de Licencias de **Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente** más representadas son la de **Propietario, particular y/o promotor** (con un 55,2%), la de **Pequeño comercio y/o Hostelería** (con un 30,4%) y la de **Dirección facultativa (técnico)** (con un 5,5%). La condición del solicitante de Licencias de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente menos representada es la de **Asociaciones** (con un 0%).



#### 1.4. FRECUENCIA DE LA VISITA

Un 76,7% de los usuarios **conoce la Dirección de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente**, habiendo acudido en múltiples ocasiones un 32% y ocasionalmente un 44,2%. Menos de la cuarta parte de los solicitantes de Licencias declara que ha visitado esta Dirección una sola vez (22,7%).

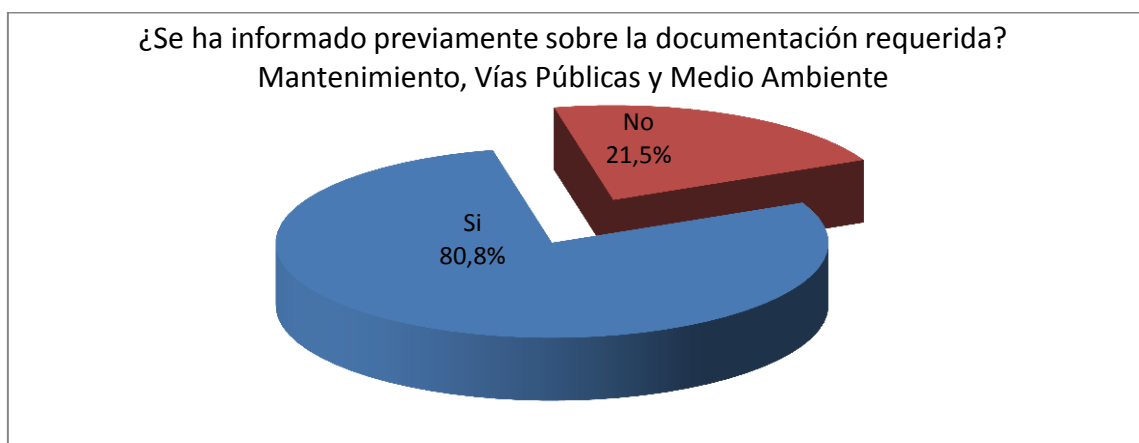


## 2. ATENCIÓN E INFORMACIÓN

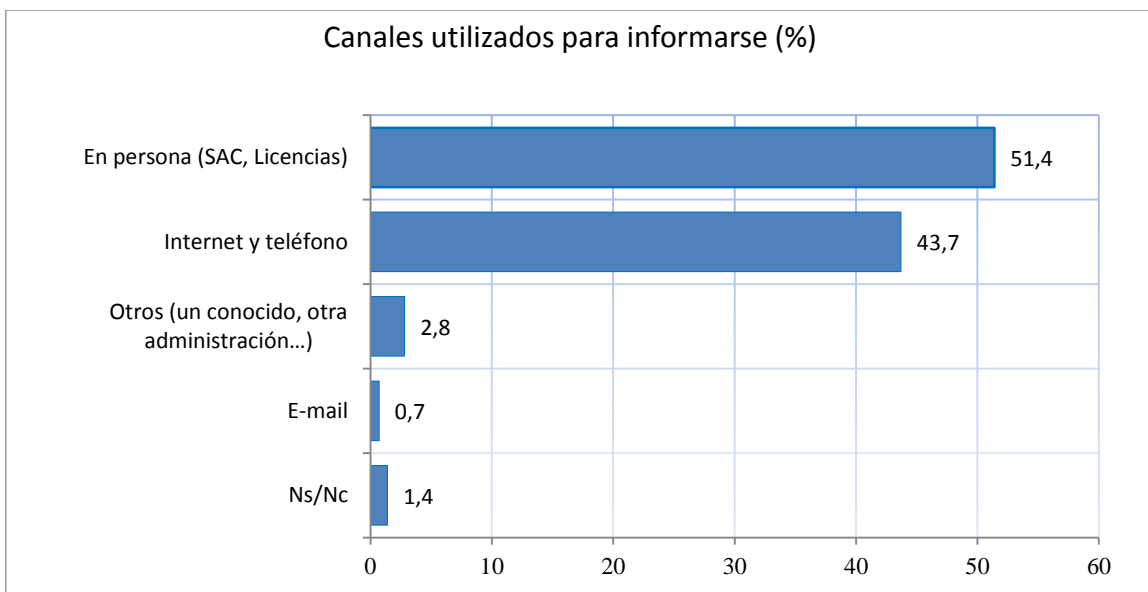
En esta edición de la encuesta se ha incluido, nuevamente, un bloque de preguntas enfocadas a analizar el grado de conocimiento y utilización de los canales de información que, sobre los trámites de Licencias, el Ayuntamiento pone a disposición de los usuarios. Este análisis es más pormenorizado en el caso del apartado Trámites de Licencias disponible en la Web municipal. Asimismo, también se pide opinión sobre la atención recibida con respecto a la documentación requerida a los usuarios para llevar a cabo estos trámites.

### 2.1. INFORMACIÓN PREVIA DEL USUARIO SOBRE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA TRAMITAR LA SOLICITUD

La mayoría de los usuarios que acuden a la **Dirección de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente** declaran **haberse informado previamente** sobre la documentación requerida para tramitar su solicitud (78,5%). Sólo un 21,5% acude al Servicio sin disponer de información previa.



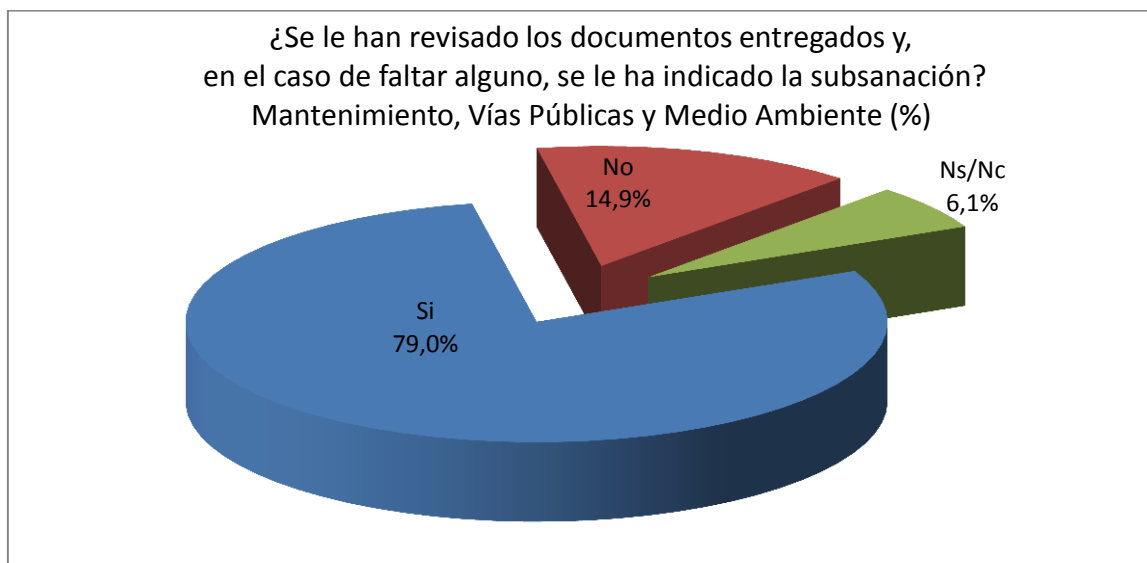
Sobre la forma de obtener información acerca de la documentación necesaria, dos son los canales utilizados mayoritariamente: **En persona**, bien a través del Servicio de Atención Ciudadana, bien en el propio Servicio (un 51,4%), y **a través de Internet y por teléfono**, en la página Web del Ayuntamiento y en el teléfono 010 (un 43,7%). Además de estos dos canales fundamentales de información, un 2,8% obtiene la información a través de otros medios (un conocido, otra administración...) y otro 0,7% lo hace a través de e-mail. El 1,4% de los encuestados no sabe o no contesta a esta pregunta.



## 2.2. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN EL SERVICIO

El control que la Dirección de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente lleva a cabo durante el proceso de solicitud, revisando la documentación y orientando a los usuarios al respecto, también resulta efectivo.

En este sentido, el **79%** de los usuarios de **Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente** admiten que **sí se les ha revisado los documentos entregados** y, en el caso de faltar alguno, se les ha indicado la subsanación. Por su parte, un 14,9% declara que no se le ha revisado la documentación en el momento de la entrega y un 6,1% no sabe si esta revisión tuvo lugar.



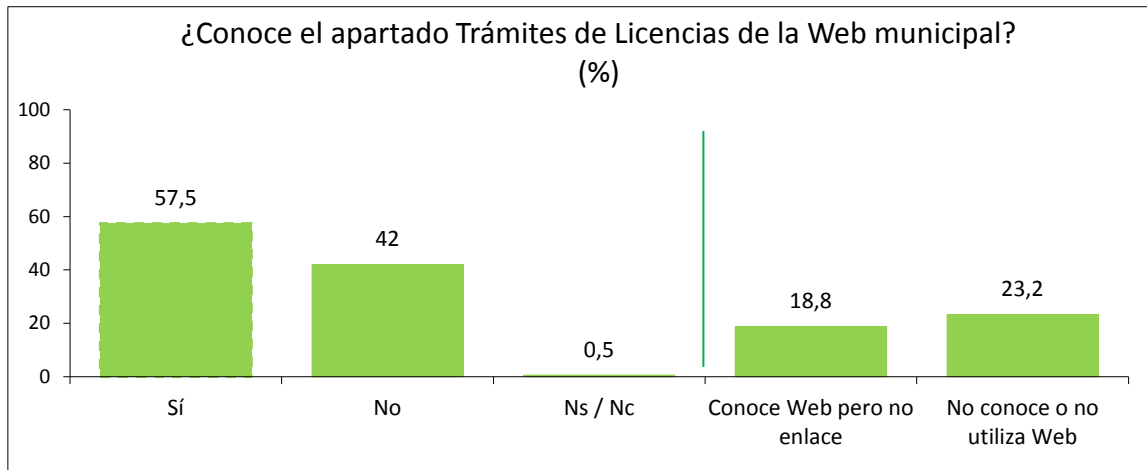
De los usuarios de **Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente** a los que se les ha revisado la documentación, al 52,4% ha sido en una ocasión, al 20,3% ha sido en dos ocasiones y al resto en tres o más ocasiones.

Durante la tramitación del expediente en **Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente**, al 33,7% de los usuarios se les ha requerido más documentación, mientras que al 63% no se les ha requerido y un 3,3% no sabe o no contesta. De aquellos a los

que sí se les ha requerido más documentación durante la tramitación del expediente, el 59% refiere que esto le ha sucedido en tan solo una ocasión, mientras que el 19,7% alega que se le ha requerido dos veces y el resto asegura que le ha sucedido en tres o más ocasiones.

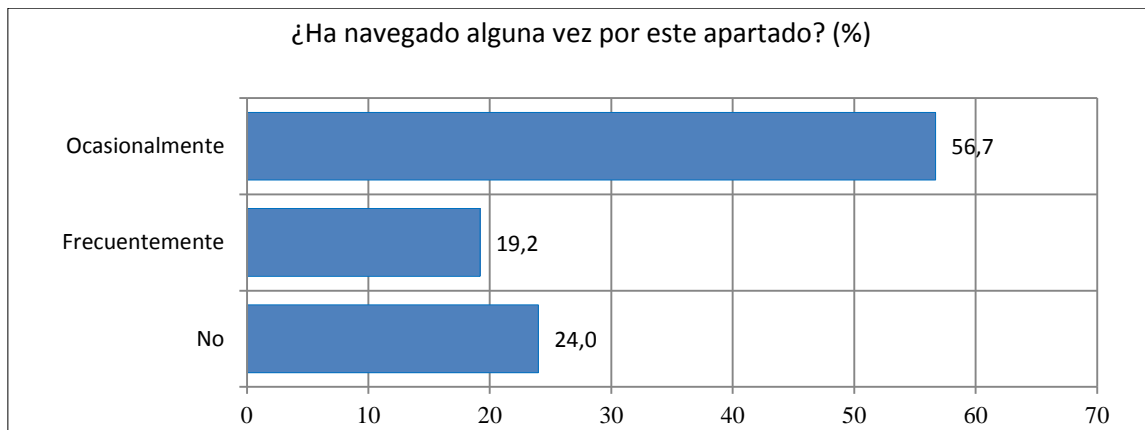
### 2.3. CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DEL APARTADO TRÁMITES DE LICENCIAS DE LA WEB MUNICIPAL.

El **57,5%** de los usuarios encuestados **conoce el apartado Trámites de Licencias** disponible en la Web municipal. El resto (el 42%) no conoce este enlace de la Web (el 18,8% conoce la web pero no el enlace a Trámites de Licencias y el 23,2% no conoce o no ha utilizado la web municipal). El 0,5% de los usuarios no sabe o no contesta a esta pregunta.



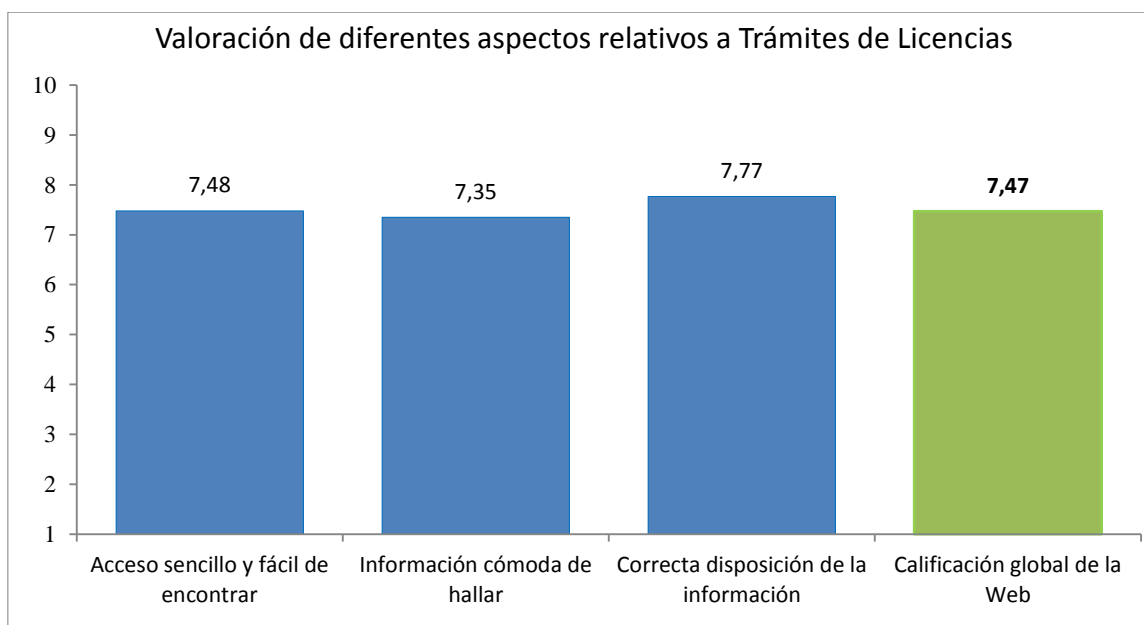
De los usuarios que sí conocen el enlace, un 24% no ha navegado nunca por él, mientras que un **75,9% sí ha navegado por el enlace**: el 56,7% sólo de forma ocasional y el 19,2% frecuentemente. Esto significa que muchos de los usuarios encuestados conocen y han navegado ocasional o frecuentemente por el apartado Trámites de Licencias.





Preguntando a los usuarios que conocen y han utilizado el enlace a Trámites de la Web municipal acerca de diferentes aspectos relativos al mismo con el objeto de que les asignasen una puntuación (en una escala 1 a 10) que reflejase su opinión, los resultados obtenidos muestran una valoración claramente positiva.

Las valoraciones medias registradas se sitúan en todos los casos sobre los 7,35 puntos de media. El aspecto mejor valorado es la **Disposición de la información**, con 7,77 puntos de media. Le siguen el **Acceso sencillo y fácil de encontrar** (con 7,48 puntos) y la **Comodidad para hallar la información** (con 7,35 puntos). Finalmente, la **valoración global de la Web** también obtiene una puntuación muy positiva: 7,47 puntos.



En cuanto a las **sugerencias aportadas para hacer más útil el apartado Trámites de Licencias de la Web municipal**, un 30,4% de ellas hacen referencia a mejorar la claridad de los menús y poner más accesos directos para facilitar el acceso a la información y a la documentación.

El resto de las sugerencias registran porcentajes de respuesta algo más reducidos: Hacer que la información que contiene la página sea clara, sencilla y esté actualizada (un 17,7%), Incorporar la posibilidad de hacer un seguimiento del estado del expediente on line (un 10,1%), Ofrecer la posibilidad de tramitar y certificar on line (un 8,9%), Mejorar las búsquedas por texto (un 6,3%), Agilizar el acceso a la página (un 6,3%), Mejorar el contacto on line y telefónico con los técnicos (un 2,5%), Otros (un 1,3%). Cabe destacar que el 26,6% de los usuarios considera que el apartado está bien tal y como está. Un 22,8% de los usuarios no sabe o no contesta a la pregunta.

<p style="text-align: center;"><b>Sugerencias para hacer más útil el apartado Tramites de Licencias de la Web</b></p>	<p style="text-align: center;">%</p>
Agilizar el acceso a la página	6,3%
Claridad de los menús y más accesos directos para facilitar el acceso	30,4%
Mejorar las búsquedas por texto	6,3%
Que la información que contiene sea clara, sencilla y esté actualizada	17,7%
Posibilidad de tramitación y certificación online	8,9%
Seguimiento del estado de expediente online	10,1%
Mejorar el contacto online y telefónico con los técnicos	2,5%
Otros	1,3%
Está bien tal y como está	26,6%
Ns/Nc	22,8%

## 3. VALORACIÓN DEL SERVICIO

La calidad de los servicios prestados se va a evaluar de acuerdo a las cuatro dimensiones siguientes: **Instalaciones, Personal de atención, Organización e Información**. Así pues, la valoración del servicio recibido se establece en función de cuatro dimensiones, las cuáles se componen de una serie de atributos, establecidos a priori, que configuran los distintos aspectos que definen la calidad percibida por los usuarios.

En total, los usuarios han valorado 15 atributos en una escala de 1 a 10; en la que 1 se corresponde con la valoración “muy insatisfecho” y 10 “muy satisfecho”.

También hemos computado estos estadísticos para cada uno de los cuatro conjuntos de aspectos (Instalaciones, Personal, Organización e Información), pues sintetizan la puntuación de los aspectos que comprenden y posibilitan la lectura de los datos de la tabla. Finalmente, hemos recogido la **Valoración Global del Servicio**.

### 3.1. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

La **Valoración Global del Servicio de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente** alcanza una **puntuación de 7,76 puntos de media** (en una escala de valores extremos 1 y 10). Al no disponer de datos anteriores, nos es imposible realizar una comparativa para este Servicio.

### 3.2. PUNTUACIONES MEDIAS DE LOS DISTINTOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO

Los atributos mejor valorados (los que recogen las medias más altas) por los usuarios de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente son todos los incluidos en la dimensión **Personal** y uno de los tres incluidos en la dimensión **Instalaciones**:

- **Accesibilidad (Instalaciones)**: facilidad para llegar y localizar las dependencias del Servicio de Licencias (8,60 puntos).
- **Comunicación (Personal)**: han utilizado un lenguaje claro y sencillo en las explicaciones (8,53 puntos).
- **Trato recibido (Personal)**: le han tratado con simpatía, amabilidad y consideración, de igual a igual (8,51 puntos).
- **Profesionalidad, competencia (Personal)**: cualificación del personal para ejercer su función satisfactoriamente (8,45 puntos).

Por el contrario, los atributos valorados con una calificación más baja, teniendo en cuenta que la nota más baja es un 7,18 de media, están incluidos en la dimensión **Organización** y en la dimensión **Información**:

- **Agilidad de los trámites (Organización)**: rapidez y celeridad en la gestión de los trámites administrativos (7,12 puntos).
- **Información tramitación del expediente (Información)**: información acerca del estado de la tramitación del expediente (7,20 puntos)
- **Tiempo de respuesta (Organización)**: se cumplen las garantías de tiempo estipuladas (7,24 puntos).
- **Sencillez de la tramitación realizada (Organización)**: facilidad y comodidad en la gestión de los trámites (7,41 puntos).

Estos valores y el del resto de los ítems evaluados pueden verse en el siguiente cuadro:

Ítems valorados por los usuarios	Media 2017 Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente
<i>INSTALACIONES</i>	<b>8,20</b>
Accesibilidad	8,60
Confort	8,35
Confidencialidad	7,65
<i>PERSONAL</i>	<b>8,51</b>
Trato recibido	8,51
Profesionalidad, competencia	8,45
Comunicación	8,53
<i>ORGANIZACIÓN</i>	<b>7,55</b>
Horarios de atención al público	8,11
Agilidad de los trámites	7,12
Sencillez de la tramitación	7,41
Facilidad para aportar documentación	7,85
Tiempo de respuesta	7,24
<i>INFORMACIÓN</i>	<b>7,65</b>
Claridad y eficacia de la información	7,85
Comprensibilidad hojas informativas	7,85
Comprensibilidad requerimientos	7,72
Información estado tramitación exped.	7,20
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>7,76</b>

### 3.3. PUNTUACIONES MEDIAS DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD

El análisis de la valoración media del usuario respecto a las cuatro dimensiones analizadas para testar la calidad del servicio de Licencias, evidencia los siguientes resultados:

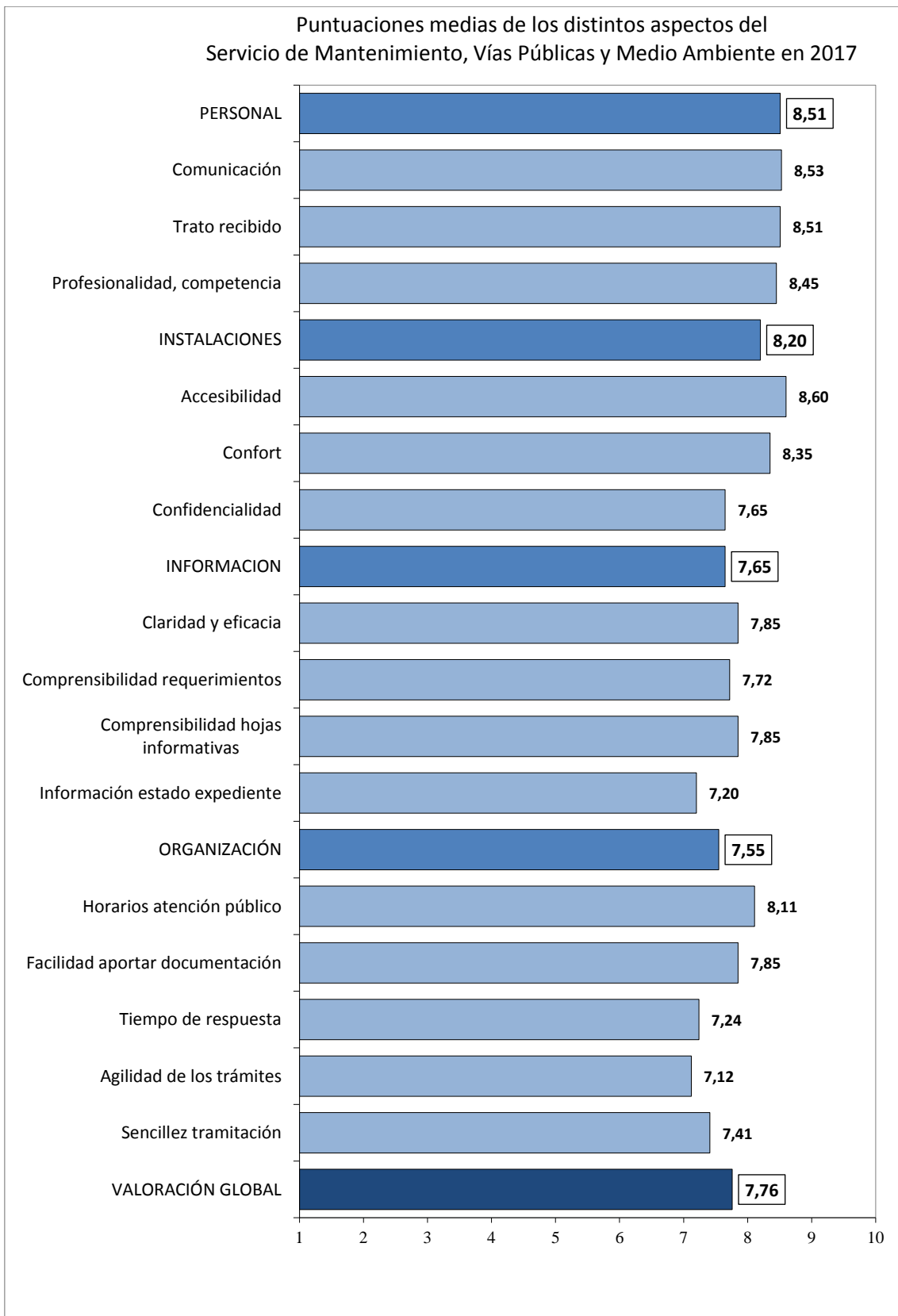
En el caso de **Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente**, el conjunto de aspectos denominado **Personal** es el que resulta **mejor valorado** por los usuarios encuestados, alcanzando una puntuación media de 8,51 puntos. Las dimensiones **Instalaciones** e **Información** ocupan el segundo y tercer lugar, calificadas, respectivamente, con 8,20 y 7,65 puntos de media. El último lugar, lo ocupan los aspectos englobados en **Organización**, con 7,55 puntos.

El atributo mejor valorado de la dimensión de **Personal** es **Comunicación** (con 8,53 puntos) y el menos valorado **Profesionalidad, competencia** (con 8,45 puntos).

En la dimensión **Instalaciones**, la **Accesibilidad** es el aspecto más valorado (8,60 puntos) y la **Confidencialidad** el menos valorado (7,65 puntos).

En la dimensión **Información**, la **Claridad y eficacia de la información** y la **Comprensibilidad de las hojas informativas** son los aspectos mejor valorados (con 7,85 puntos) y la **Información sobre el estado de tramitación del expediente** el de puntuación más baja (con 7,20 puntos).

De los aspectos relativos a **Organización**, el atributo con más alta puntuación es **Horarios de atención** (8,11 puntos) y el de más baja puntuación es **Agilidad de los trámites** (7,12 puntos).





### 3.4. RESULTADOS COMPARADOS CON OTROS AÑOS.

Como se ha comentado anteriormente, este año (por primera vez en la historia de esta Encuesta) se ha incluido en este estudio la evaluación de las Licencias tramitadas por la Dirección de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente. Por este motivo, se hace imposible la comparación de los resultados obtenidos este año por Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente respecto a otros años pasados, por no existir esta última información.

## 4. SUGERENCIAS Y EXPECTATIVAS

Con el objetivo de conocer las necesidades y expectativas de los usuarios de Licencias municipales, se ha realizado una pregunta en esta encuesta en la que se les pedía a las personas encuestadas que contaran cómo mejorarían el funcionamiento en general de las Licencias de este Ayuntamiento y cuáles son sus necesidades y expectativas respecto a este servicio. También se ha hecho una pregunta sobre qué esperaban los usuarios obtener del Servicio al que acudieron.

Se han registrado un total de **181 sugerencias** para mejorar el Servicio de **Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente** que, agrupadas según similitud temática, arrojan los siguientes resultados:

Tipo de sugerencia	Licencias de Mantenimiento
Mantenerlo como está, el servicio es bueno	24,9%
Más agilidad y rapidez en la gestión de trámites	23,2%
Procedimiento / Importe de las tasas	3,9%
Información completa, clara y precisa / Asesoramiento	11,0%
Habilitar la gestión por Internet	5,5%
Flexibilidad y amplitud del horario de atención	3,3%
Más personal	3,3%
Mejorar el procedimiento telemático: web, impresos, etc.	7,2%
Los precios	2,2%
Trato más personalizado	1,7%
Mejor trato y mayor formación del personal	3,3%
Otras respuestas	4,4%
Ns/Nc	24,9%

Como podemos observar en el cuadro anterior, la respuesta mayoritaria de aquellos usuarios que hacen alguna sugerencia es **Mantener el Servicio como está porque el**

**servicio es bueno**, lo que se traduce en que los usuarios no admitirían una merma en la calidad de la prestación.

En un segundo nivel destacan las aportaciones que tienen que ver con la demanda de **Agilizar los trámites necesarios para gestionar Licencias**.

En un tercer nivel de importancia destacan las sugerencias relativas a la **Información completa, clara y precisa y al Asesoramiento**.

En un cuarto nivel están las sugerencias que hablan de **Mejorar el procedimiento telemático: web, impresos, información, app móviles sencillas, etc.**

En un quinto (y último) nivel encontramos las sugerencias que no alcanzan porcentajes del 5%: Procedimiento e importe de las tasas, Habilitar la gestión por Internet, Flexibilidad y amplitud del horario de atención, Más personal, Precios, Trato más personalizado, Mejor trato y mayor formación del personal y Otras respuestas.

Respecto a **qué esperaban los usuarios obtener del Servicio al que acudieron**, se les pidió que ordenaran de 1 a 3 (siendo el 1 lo más importante y el 3 lo menos importante) los siguientes ítems: Resolución ágil y en plazo, Que los requisitos fueran comprensibles y Que me resolvieran las dudas.

En esta pregunta, el 55,8% de los usuarios de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente ponen en **primer lugar** al ítem Resolución ágil y en plazo. El 29,8% de los usuarios de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente ponen en primer lugar al ítem Que me resolvieran las dudas. Y el 14,4% de los usuarios de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente ponen en primer lugar al ítem Que los requisitos fueran comprensibles.

Siguiendo con la misma pregunta, el 44,8% de los usuarios de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente ponen en **segundo lugar** al ítem Que los requisitos fueran comprensibles. El 31,5% de los usuarios de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente ponen en segundo lugar al ítem Que me resolvieran las dudas. Y el 23,8% de los usuarios de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente ponen en segundo lugar al ítem Resolución ágil y en plazo.

Para acabar con la pregunta de **qué esperaban los usuarios obtener del Servicio al que acudieron** diremos que el 40,9% de los usuarios de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente ponen en **tercer lugar** al ítem Que los requisitos fueran comprensibles. El 38,7% de los usuarios de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente ponen en tercer lugar al ítem Que me resolvieran las dudas. Y el 20,4% de los usuarios de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente ponen en tercer lugar al ítem Resolución ágil y en plazo.

¿Qué esperaba obtener de este servicio? Ordene de 1 a 3 siendo el 1 lo más importante y el 3 lo menos importante. PRIMERA MENCIÓN

	Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente
Resolución ágil y en plazo	55,8%
Requisitos comprensibles	14,4%
Que me resolvieran las dudas	29,8%

¿Qué esperaba obtener de este servicio? Ordene de 1 a 3 siendo el 1 lo más importante y el 3 lo menos importante. SEGUNDA MENCIÓN

	Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente
Resolución ágil y en plazo	23,8%
Requisitos comprensibles	44,8%
Que me resolvieran las dudas	31,5%

¿Qué esperaba obtener de este servicio? Ordene de 1 a 3 siendo el 1 lo más importante y el 3 lo menos importante. TERCERA MENCIÓN

	Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente
Resolución ágil y en plazo	20,4%
Requisitos comprensibles	40,9%
Que me resolvieran las dudas	38,7%

## 5. SÍNTESIS

Estableciendo una similitud entre el grado en que se considera atendido el usuario y el grado de resolución del asunto por el que se ha desplazado hasta la Dirección se puede decir que **prácticamente todas las personas que acuden a la Dirección de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente del Ayuntamiento de Alcobendas se sienten atendidas en relación a la gestión demandada, concretamente el 96,7%.**

Tanto en el caso de los que consideran que su asunto no ha sido resuelto en absoluto, como en el de los que consideran que sí, pero sólo en parte, los usuarios creen que sus necesidades no han sido atendidas fundamentalmente en primer lugar por **la tardanza en la resolución del expediente** (con el 37,5% de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente) y en segundo lugar por **la información incompleta sobre los trámites** (con el 25% de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente).

Las visitas realizadas a la **Dirección de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente** están relacionadas con cuestiones relativas a **Licencias de terraza en la vía pública (33,1%), Licencias de obra en vía pública (29,8%), Autorizaciones de paso de carruajes (18,8%) y Licencias de tala de árboles (18,2%).**

Las condiciones del solicitante de Licencias de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente más representadas son la de **Propietario, particular y/o promotor** (con un **55,2%**), la de **Pequeño comercio y/o Hostelería** (con un **30,4%**) y la de **Dirección facultativa (técnico)** (con un **5,5%**). La condición del solicitante de Licencias de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente menos representada es la de **Asociaciones** (con un **0%**).

Un **76,7%** de los usuarios **conoce la Dirección de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente**, habiendo acudido en múltiples ocasiones un 32% y ocasionalmente un 44.2%. Menos de la cuarta parte de los solicitantes de Licencias declara que ha visitado esta Dirección una sola vez (22,7%).

La mayoría de los usuarios que acuden a la Dirección de **Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente**, declaran **haberse informado previamente** sobre la documentación requerida para tramitar su solicitud (**78,5%**). Sólo un 21,5% acude al Servicio sin disponer de información previa.

En este sentido, el **79%** de los usuarios de **Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente** admiten que **sí se les ha revisado los documentos entregados** y, en el caso de faltar alguno, se les ha indicado la subsanación. Por su parte, un 14,9% declara que no se le ha revisado la documentación en el momento de la entrega y un 6,1% no sabe si esta revisión tuvo lugar.

De los usuarios que sí conocen el enlace, un 24% no ha navegado nunca por él, mientras que un **75,9% sí ha navegado por el enlace**: el 56,7% sólo de forma ocasional y el 19,2% frecuentemente. Esto significa que muchos de los usuarios encuestados conocen y han navegado ocasional o frecuentemente por el apartado Trámites de Licencias.

El **57,5%** de los usuarios encuestados **conoce el apartado Trámites de Licencias** disponible en la Web municipal. El resto (el 42%) no conoce este enlace de la Web (el 18,8% conoce la web pero no el enlace a Trámites de Licencias y el 23,2% no conoce o no ha utilizado la web municipal). El 0,5% de los usuarios no sabe o no contesta a esta pregunta.

La **Valoración Global del Servicio de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente** alcanza una **puntuación de 7,76 puntos de media** (en una escala de valores extremos 1 y 10).

Considerando los atributos testados que configuran la calidad del servicio, en general, se aprecia que **los atributos mejor valorados** (los que recogen las medias más altas) **por los usuarios de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente** son todos los incluidos en la dimensión **Personal** y uno de los tres incluidos en la dimensión **Instalaciones**:

- **Accesibilidad (Instalaciones)**: facilidad para llegar y localizar las dependencias del Servicio de Licencias (8,60 puntos).
- **Comunicación (Personal)**: han utilizado un lenguaje claro y sencillo en las explicaciones (8,53 puntos).
- **Trato recibido (Personal)**: le han tratado con simpatía, amabilidad y consideración, de igual a igual (8,51 puntos).
- **Profesionalidad, competencia (Personal)**: cualificación del personal para ejercer su función satisfactoriamente (8,45 puntos).

Por el contrario, **los atributos valorados con una calificación más baja**, teniendo en cuenta que la nota más baja es un 7,18 de media, están incluidos en la dimensión **Organización** y en la dimensión **Información**:

- **Agilidad de los trámites (Organización)**: rapidez y celeridad en la gestión de los trámites administrativos (7,12 puntos).
- **Información tramitación del expediente (Información)**: información acerca del estado de la tramitación del expediente (7,20 puntos)
- **Tiempo de respuesta (Organización)**: se cumplen las garantías de tiempo estipuladas (7,24 puntos).



- **Sencillez de la tramitación realizada (Organización):** facilidad y comodidad en la gestión de los trámites (7,41 puntos).

Se han registrado un total de **181 sugerencias** para mejorar el Servicio de **Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente**.

La respuesta mayoritaria de aquellos usuarios que hacen alguna sugerencia es **Mantener el Servicio como está porque el servicio es bueno**, lo que se traduce en que los usuarios no admitirían una merma en la calidad de la prestación.

En un segundo nivel destacan las aportaciones que tienen que ver con la demanda de **Agilizar los trámites necesarios para gestionar Licencias**.

En un tercer nivel de importancia destacan las sugerencias relativas a la **Información completa, clara y precisa y al Asesoramiento**.

En un cuarto nivel están las sugerencias que hablan de **Mejorar el procedimiento telemático: web, impresos, información, app móviles sencillas, etc.**

En un quinto (y último) nivel encontramos las sugerencias que no alcanzan porcentajes del 5%: Procedimiento e importe de las tasas, Habilitar la gestión por Internet, Flexibilidad y amplitud del horario de atención, Más personal, Precios, Trato más personalizado, Mejor trato y mayor formación del personal y Otras respuestas.

## 6. FICHA TÉCNICA

UNIVERSO: El universo objeto de estudio ha sido el constituido por particulares mayores de 18 años, profesionales y empresas que han sido usuarias de Licencias de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente del Ayuntamiento de Alcobendas del 1 de enero de 2016 al 31 de julio de 2017. De acuerdo a la base de datos disponible, este universo se cifra en 598 usuarios/registros. De entre todos los servicios de Licencias existentes, se han seleccionado, y están incluidos en la base de datos disponible para la toma de contacto con los usuarios, los que a continuación se exponen:

DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO, VÍAS PÚBLICAS Y MEDIO AMBIENTE
AUTORIZACIÓN DE PASO DE CARRUAJES
LICENCIAS DE OBRA EN VÍA PÚBLICA
LICENCIAS DE TALA DE ÁRBOLES
LICENCIAS DE TERRAZA EN VÍA PUBLICA

Es necesario comentar que, en la base de datos original con la que se trabajó, los modelos de proceso de “Licencia de acometida a la red municipal de saneamiento”, “Licencia acometida de agua” y “Licencia de obras diversas en la vía pública” se corresponden con el modelo de proceso GEMA llamado “Licencias de obra en Vía pública”, por lo que en dicha base de datos aparecen con el mismo nombre y de la misma forma se han tratado los datos para su análisis.

CUESTIONARIO: El cuestionario utilizado para el estudio es estructurado y pre-codificado, fundamentalmente compuesto por preguntas cerradas y algunas abiertas. El cuestionario ha constado de 28 preguntas y la duración media de su aplicación ha sido de 6,7 minutos.

**MODO DE ENTREVISTA:** La encuesta se realizó telefónicamente mediante sistema CATI, para ello, tras haber completado la revisión y validación del cuestionario, se procedió a su programación para la aplicación telefónica en sistema CATI. Una vez diseñada la aplicación se comprobó su correcto funcionamiento y el de la carga de datos en el correspondiente fichero de base de datos.

**GRABACIÓN:** Al tratarse de encuestas telefónicas mediante sistema CATI, la grabación de las mismas fue simultánea a su realización. El procedimiento de grabación de la información, se llevó a cabo mediante un software de grabación adaptado a las necesidades o características del cuestionario que se aplicó.

**MUESTRA:** La muestra ha sido de 181 entrevistas. La muestra teórica propuesta inicialmente preveía la realización de 235 entrevistas a usuarios de la Dirección de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente. En relación a esto, la base de datos de usuarios contaba con un reducido número de registros (598) en relación al objetivo de entrevistas previstas (235). Esta situación se acentuó al depurar la base de datos de usuarios. Una vez descontados los registros que no disponían de número de teléfono, los números incompletos y los repetidos, el número de registros resultante fue de 344. Teniendo en cuenta que el criterio de partida, en virtud del cual para cada entrevista a obtener se estima necesario contar con 4 registros, nos encontramos con una disponibilidad de 1,5 registros por entrevista a conseguir.

A lo largo del trabajo de campo se llevaron a cabo todas las acciones posibles para optimizar la eficiencia de la base de datos disponible. Se llamó a todos los usuarios de los que se disponía de número de teléfono, repitiendo llamada en diferentes días y tramos horarios.

Una vez agotada esta labor, se obtuvieron 181 entrevistas correspondientes a usuarios de licencias de la Dirección de Mantenimiento, Vías Públicas y Medio Ambiente, lo que representa una tasa de respuesta del 53%. Para alcanzar la muestra total prevista en el

conjunto del estudio, se completaron las entrevistas restantes entre usuarios de licencias de la Dirección de Licencias.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA FINAL	
Usuarios (particulares, profesionales y empresas) de la Dirección de Mantenimiento	181

Este tamaño muestral permite obtener resultados globales con un margen de error global del  $\pm 6,09\%$  para un nivel de confianza del 95% y  $p=q=50$ .

Según el tipo de Licencia la distribución de entrevistas realizadas es la siguiente:

TIPO DE LICENCIA	ENCUESTAS REALIZADAS
Autorización paso carruajes	34
Licencia de obra en vía pública	54
Licencia de talas de árboles	33
Licencia de terraza en vía pública	60
TOTAL	181

TRABAJO DE CAMPO: El trabajo de campo realizado por Sigma Dos se desarrolló entre los días 3 y 13 de noviembre de 2017. La duración media de la entrevista fue de 6,7 minutos.