

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 294

INFORME DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DE LICENCIAS DE
URBANISMO 2017

Diciembre 2017



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. LA VISITA DEL USUARIO	3
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
2. ATENCIÓN E INFORMACIÓN RESPECTO A LA DOCUMENTACIÓN Y LOS TRÁMITES	9
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
3. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO	17
3.1. Satisfacción global con el servicio recibido	17
3.2. Puntuaciones medias de los distintos atributos del Servicio	19
3.3. Puntuaciones medias de las dimensiones de calidad	21
3.4. Resultados comparados: datos 2004, 2006, 2009, 2011, 2013, 2015 y 2017.....	23
4. DECLARACIONES RESPONSABLES.	25
4.1. Conocimiento del servicio de revisión de Declaraciones responsables.....	25
4.2. Uso del servicio.....	26
4.3. Valoración del servicio y sugerencias.....	27
5. SUGERENCIAS Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	28

6. SÍNTESIS	32
7. FICHA TÉCNICA	36

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.

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.

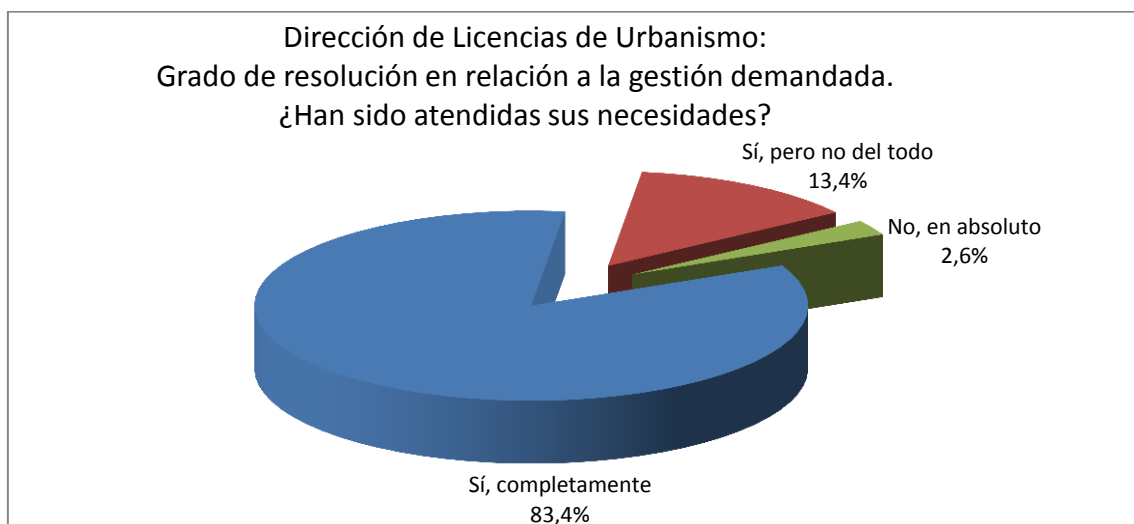
Esta Encuesta supone un estudio de satisfacción dinámico que evoluciona en función de los intereses de los usuarios y mide sus expectativas y sus necesidades emergentes, dando cabida a los nuevos requisitos de la certificación ISO 9001:2015 del Proceso de Planificación (N.I.E de los Grupos de Interés).

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 la Dirección de Licencias de Urbanismo, se puede concluir que **prácticamente todas las personas que acuden a la Dirección de Licencias de Urbanismo del Ayuntamiento de Alcobendas se sienten atendidas en relación a la gestión demandada, concretamente el 96,8%**.

De este total, el 83,4% ha resuelto completamente el asunto por el que venía y el 13,4% lo ha resuelto sólo en parte. **Tan solo el 2,6% de los usuarios considera que sus necesidades no han sido resueltas en absoluto.** El 0,6% 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 41,8% de Licencias Urbanísticas) y en segundo lugar por **la información incompleta sobre los trámites** (con el 18,2% de Licencias Urbanísticas).

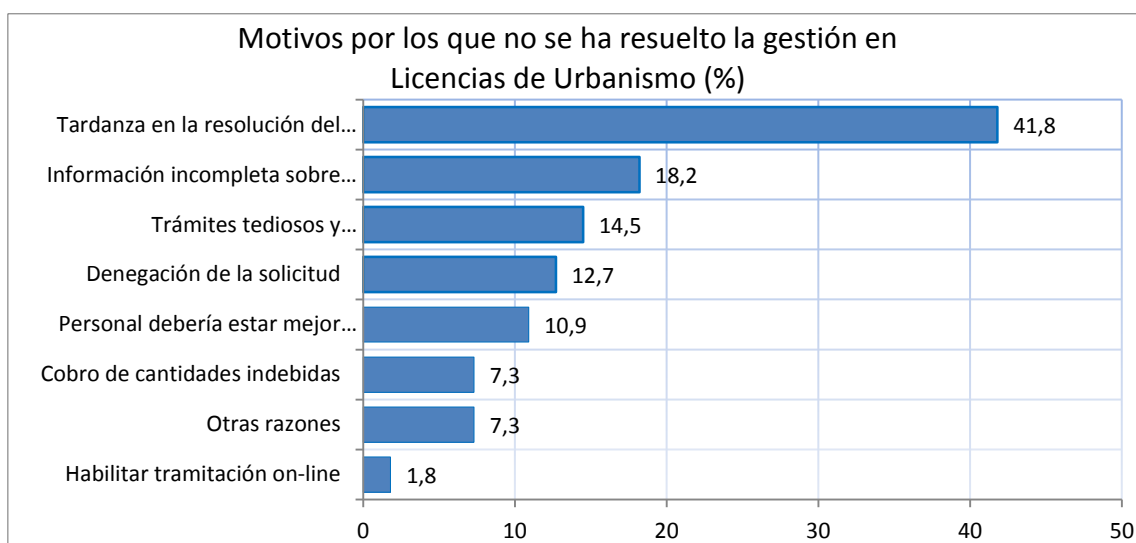
En una tercera posición, los usuarios hacen alusión a los **trámites tediosos y descentralizados** (con el 14,5% de Licencias Urbanísticas).

En un cuarto plano (con el 12,7% de Licencias Urbanísticas), los usuarios hacen referencia a la **denegación de su solicitud** como motivo para considerar desatendidas sus demandas.

En un quinto nivel (con el 10,9% de Licencias Urbanísticas), estos usuarios consideran que **el personal debería estar mejor preparado y prestar más atención a las solicitudes presentadas**.

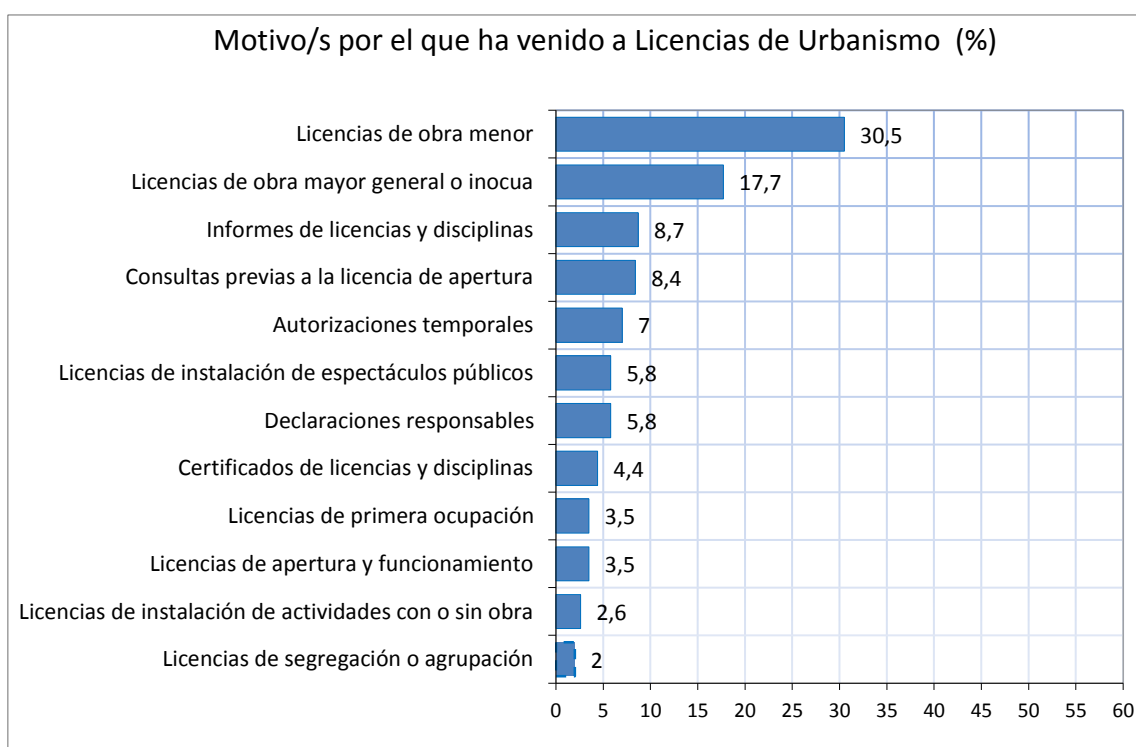
El **cobro de cantidades indebidas y otras razones** se presentan como sextos motivos (ambos con el 7,3% de Licencias).

En último lugar y con un porcentaje bajísimo, aparece la necesidad de **habilitar la tramitación "On line" de más tipos de licencias** (con el 1,8% de Licencias Urbanísticas).



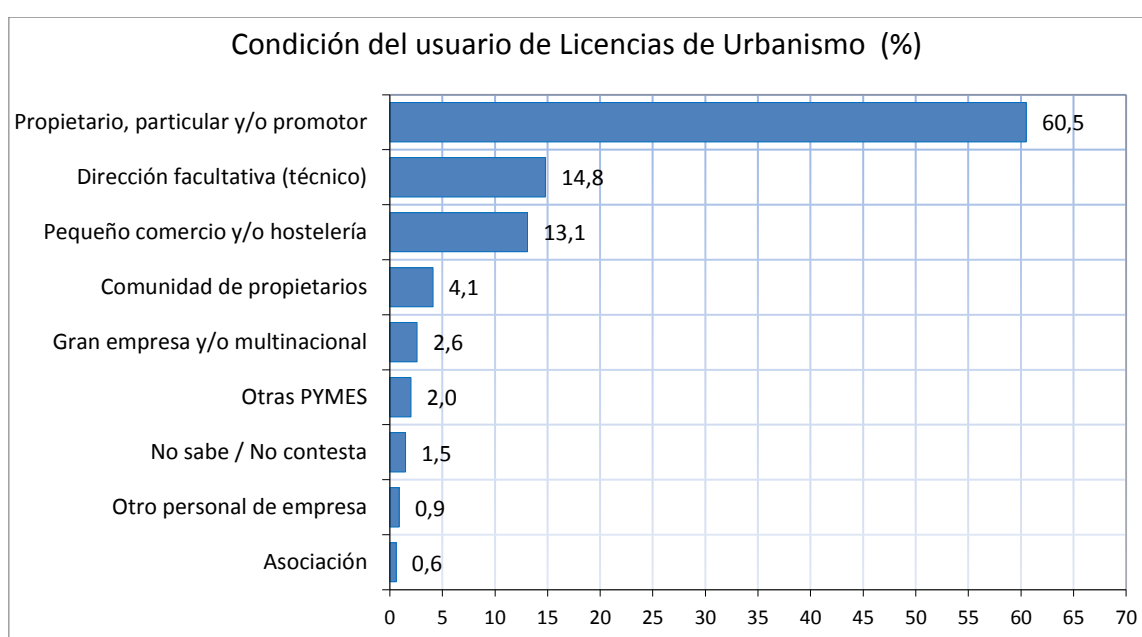
1.2. MOTIVO DE LA VISITA

La mayor parte de las visitas realizadas a la **Dirección de Licencias Urbanísticas** están relacionadas con cuestiones relativas a **Licencias de obra menor (30,5%) Licencias de obra mayor general o inocua (17,7%), Informes de licencias o disciplinas (8,7%) y Consultas previas a la licencia de apertura (8,4%)**. Las cuestiones relativas a **Autorizaciones temporales (7%), Declaraciones responsables (5,8%), Licencias de instalación con o sin obra de espectáculos públicos (5,8%) y Certificados de licencias y/o disciplinas (4,4%)**, son gestiones que han motivado en menor medida la presencia de usuarios en el Departamento.



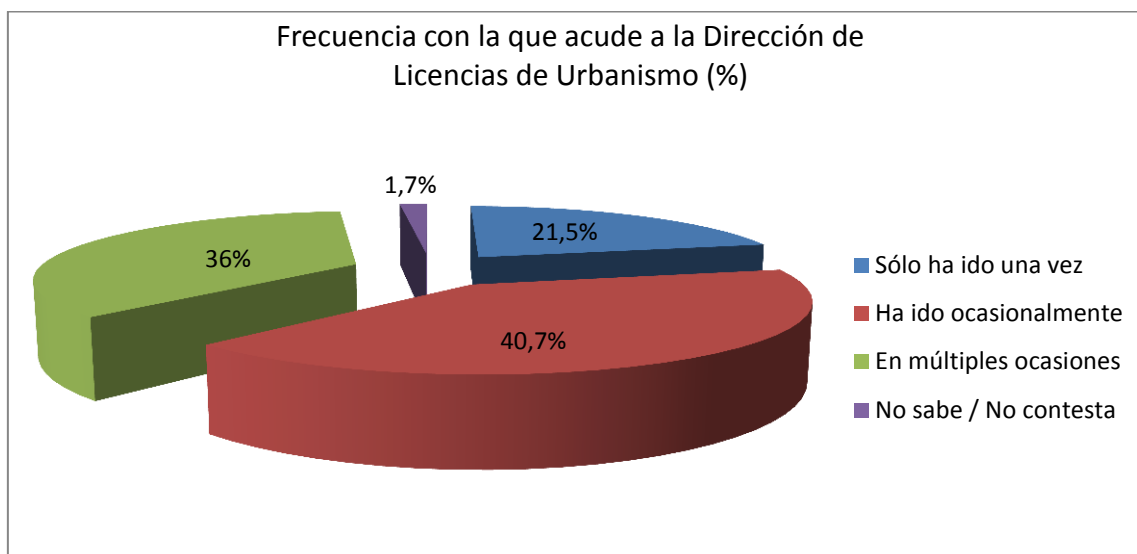
1.3. CONDICIÓN DEL SOLICITANTE

Las condiciones del solicitante de **Licencias Urbanísticas** más representadas son la de **Propietario, particular y/o promotor** (con un 60,5%), la de **Dirección facultativa (técnico)** (con un 14,8%) y la de **Pequeño comercio y/o Hostelería** (con un 13,1%). La condición del solicitante de Licencia Urbanística menos representada es la de **Asociación** (con un 0,6%).



1.4. FRECUENCIA DE LA VISITA

Un 76,7% de los usuarios **conoce la Dirección de Licencias Urbanísticas**, habiendo acudido en múltiples ocasiones un 36% y ocasionalmente un 40,7%. Menos de la cuarta parte de los solicitantes de Licencias declara que ha visitado esta Dirección una sola vez (21,5%).

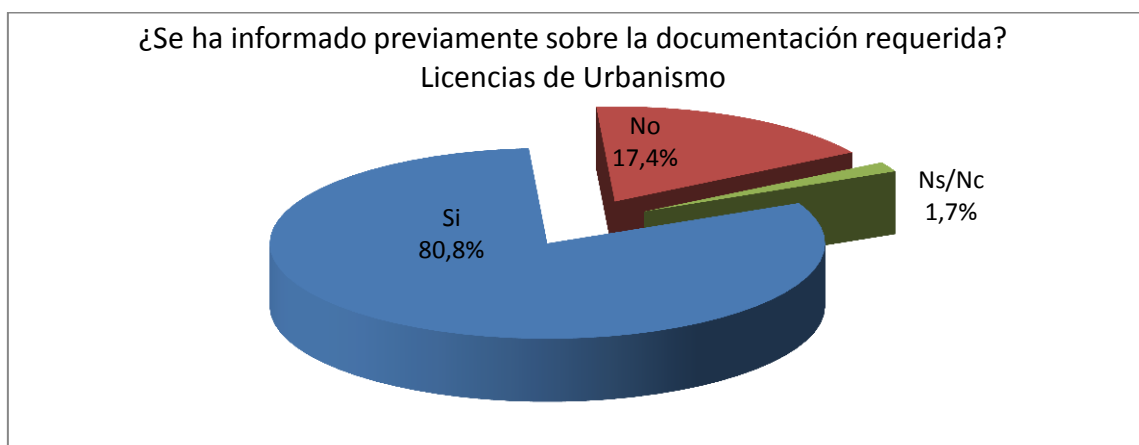


2. ATENCIÓN E INFORMACIÓN

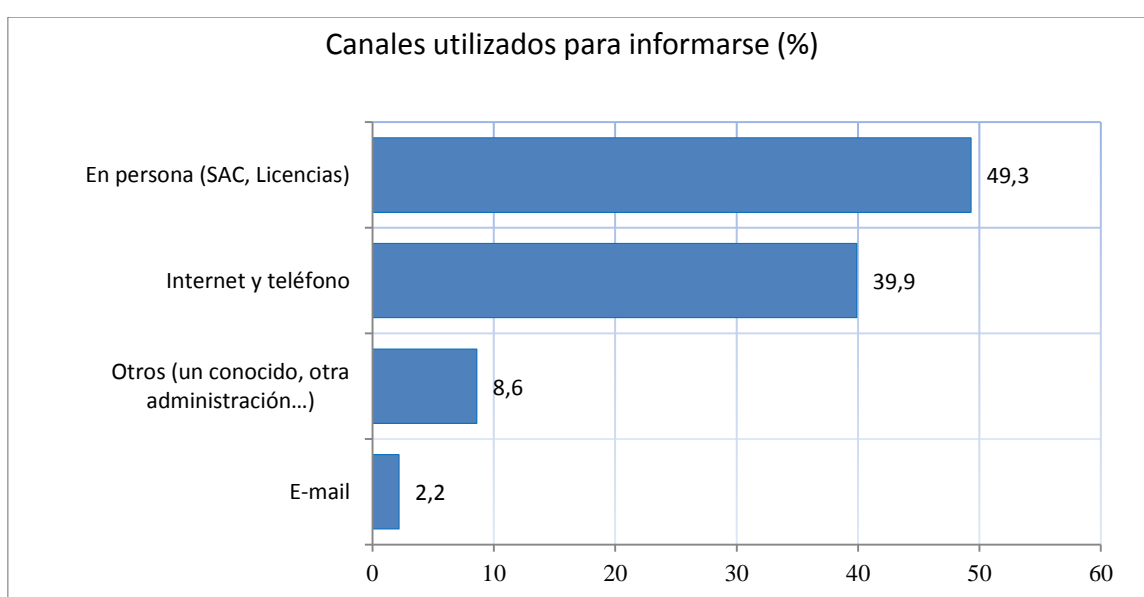
En esta edición de la encuesta se ha incluido, nuevamente, un bloque de preguntas enfocadas a analizar el grado de conocimiento y utilización de los canales de información que, sobre los trámites de Licencias, el Ayuntamiento pone a disposición de los usuarios. Este análisis es más pormenorizado en el caso del apartado Trámites de Licencias disponible en la Web municipal. Además, 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 Licencias Urbanísticas** declaran **haberse informado previamente** sobre la documentación requerida para tramitar su solicitud (80,8%). Sólo un 17,4% acude al Servicio sin disponer de información previa.

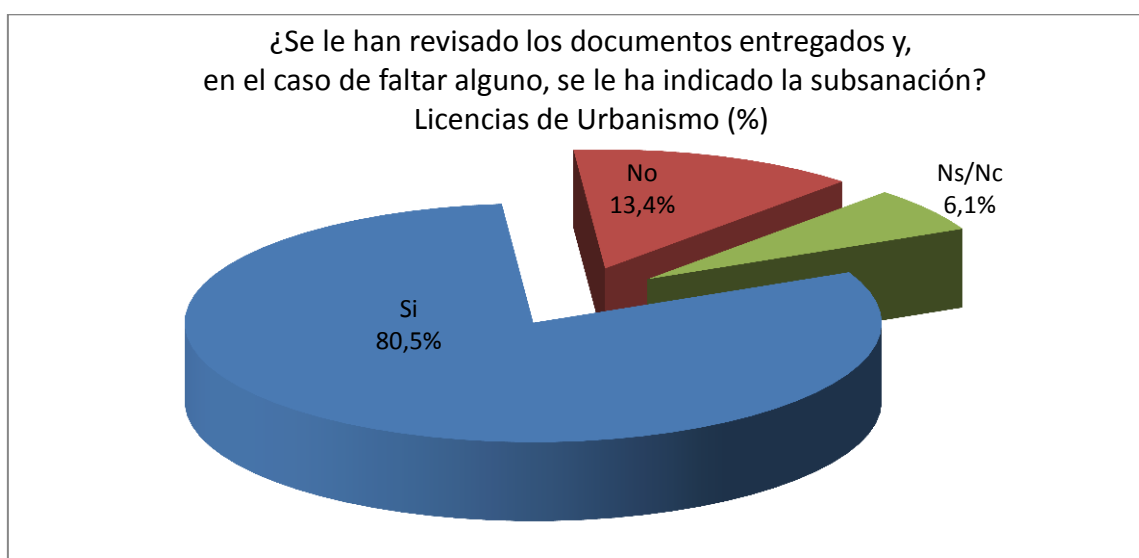


Sobre la forma de obtener información acerca de la documentación necesaria, dos son los canales utilizados mayoritariamente: **En persona**, bien a través del Servicio de Atención Ciudadana, bien en el propio Servicio (un 49,3%), y **a través de Internet y por teléfono**, en la página Web del Ayuntamiento y en el teléfono 010 (un 39,9%). Además de estos dos canales fundamentales de información, un 8,6% obtiene la información a través de otros medios (un conocido, otra administración...) y otro 2,2% lo hace a través de e-mail.



2.2. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN EL SERVICIO

El control que la Dirección de Licencias de Urbanismo 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 **80,5%** de los usuarios de **Licencias Urbanísticas** 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 13,4% 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.



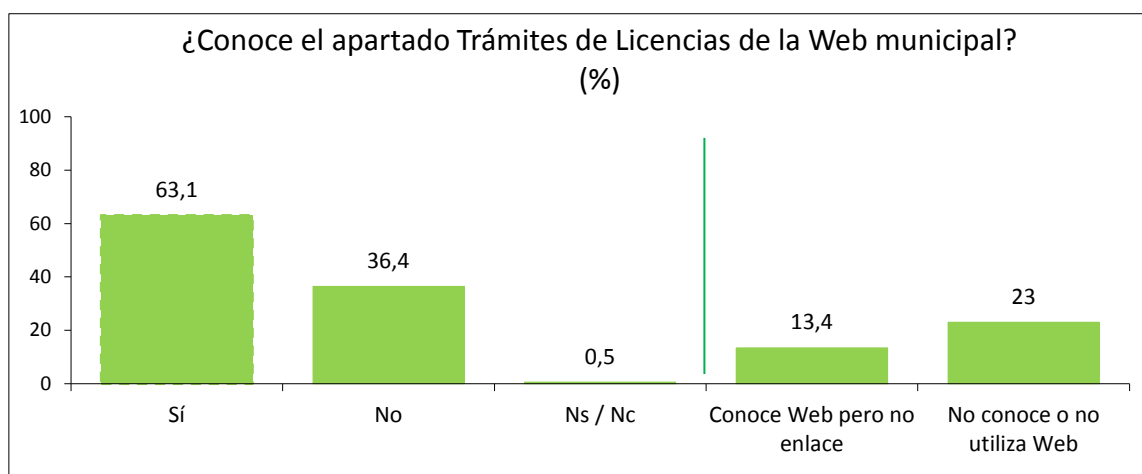
De los usuarios de **Licencias de Urbanismo** a los que se les ha revisado la documentación, al 50,9% ha sido en una ocasión, al 18,1% ha sido en dos ocasiones y al resto en tres o más ocasiones.

Durante la tramitación del expediente en **Licencias de Urbanismo**, al 45,9% de los usuarios se les ha requerido más documentación, mientras que al 50% no se les ha requerido y un 4,1% no sabe o no contesta. De aquellos a los que sí se les ha requerido más documentación durante la tramitación del expediente, el 48,1% refiere que esto le

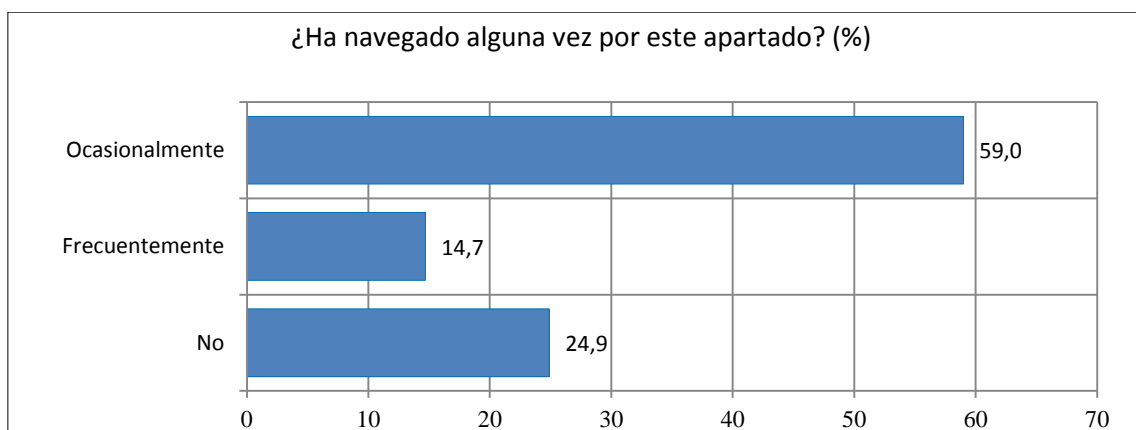
ha sucedido en tan solo una ocasión, mientras que el 25,3% alega que se le ha requerido dos veces y el resto asegura que le ha sucedido en tres o más ocasiones.

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

El **63,1%** de los usuarios encuestados **conoce el apartado Trámites de Licencias** disponible en la Web municipal. El resto (el 36,4%) no conoce este enlace de la Web (el 13,4% conoce la web pero no el enlace a Trámites de Licencias y el 23% no conoce o no ha utilizado la web municipal). El 0,5% de los usuarios no sabe o no contesta a esta pregunta.

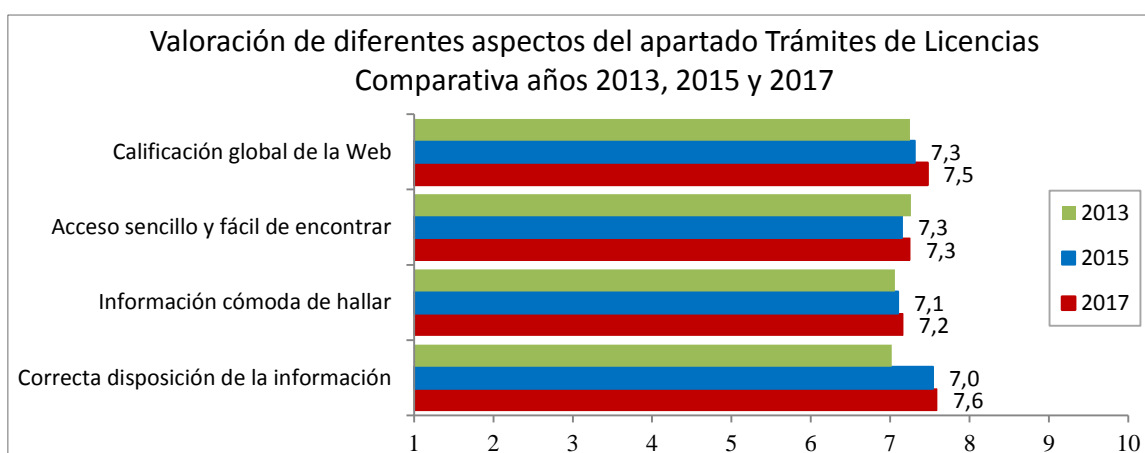
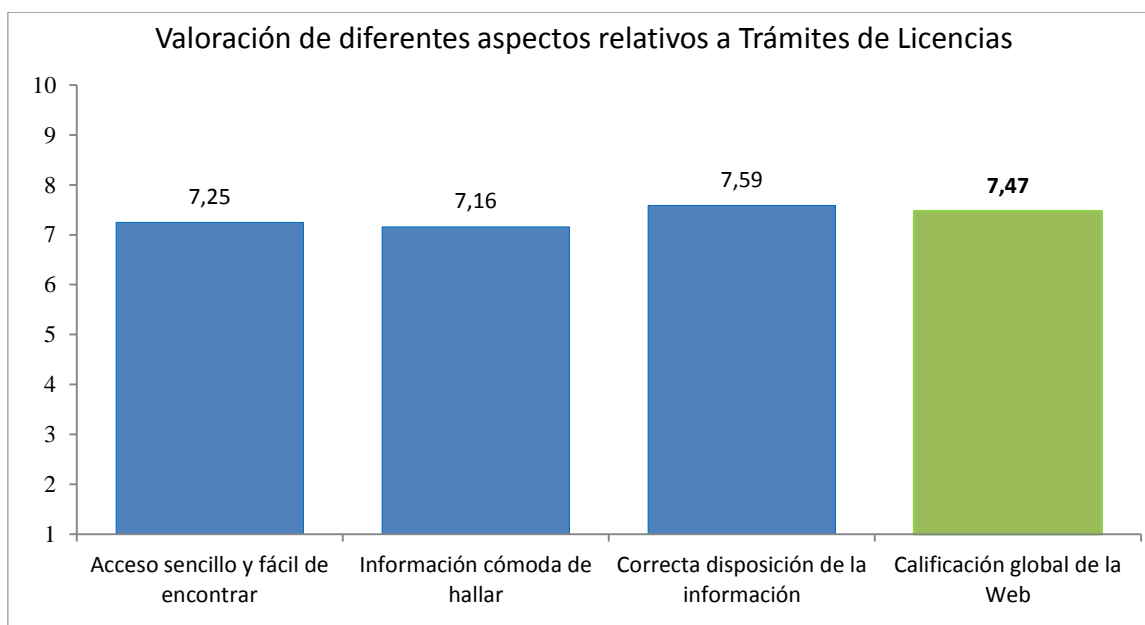


De los usuarios que sí conocen el enlace, un 24,9% no ha navegado nunca por él, mientras que un **73,7% sí ha navegado por el enlace**: el 59% sólo de forma ocasional y el 14,7% frecuentemente. Esto significa que muchos de los usuarios encuestados conocen y han navegado ocasional o frecuentemente por 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 7,16 puntos de media. El aspecto mejor valorado es la **Disposición de la información**, con 7,59 puntos de media. Le siguen el **Acceso sencillo y fácil de encontrar** (con 7,25 puntos) y la **Comodidad para hallar la información** (con 7,16 puntos). Finalmente, la **valoración global de la Web** también obtiene una puntuación muy positiva: 7,47 puntos, cifra ligeramente superior a la alcanzada en la edición de 2015 (7,31 puntos).



En cuanto a las **sugerencias aportadas para hacer más útil el apartado Trámites de Licencias de la Web municipal**, un 25% 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 16,9%), Incorporar la posibilidad de hacer un seguimiento del estado del expediente on line (un 10,6%), Ofrecer la posibilidad de tramitar y certificar on line (un

10,6%), Mejorar las búsquedas por texto (un 4,4%), Agilizar el acceso a la página (un 3,8%), Mejorar el contacto on line y telefónico con los técnicos (un 2,5%), Otros (un 0,6%). Cabe destacar que el 26,9% de los usuarios considera que el apartado está bien tal y como está.

Sugerencias para hacer más útil el apartado Tramites de Licencias de la Web	%
Agilizar el acceso a la página	3,8%
Claridad de los menús y más accesos directos para facilitar el acceso	25%
Mejorar las búsquedas por texto	4,4%
Que la información que contiene sea clara, sencilla y esté actualizada	16,9%
Posibilidad de tramitación y certificación online	10,6%
Seguimiento del estado de expediente online	10,6%
Mejorar el contacto online y telefónico con los técnicos	2,5%
Otros	0,6%
Está bien tal y como está	26,9%
Ns/Nc	23,8%

3. VALORACIÓN DEL SERVICIO

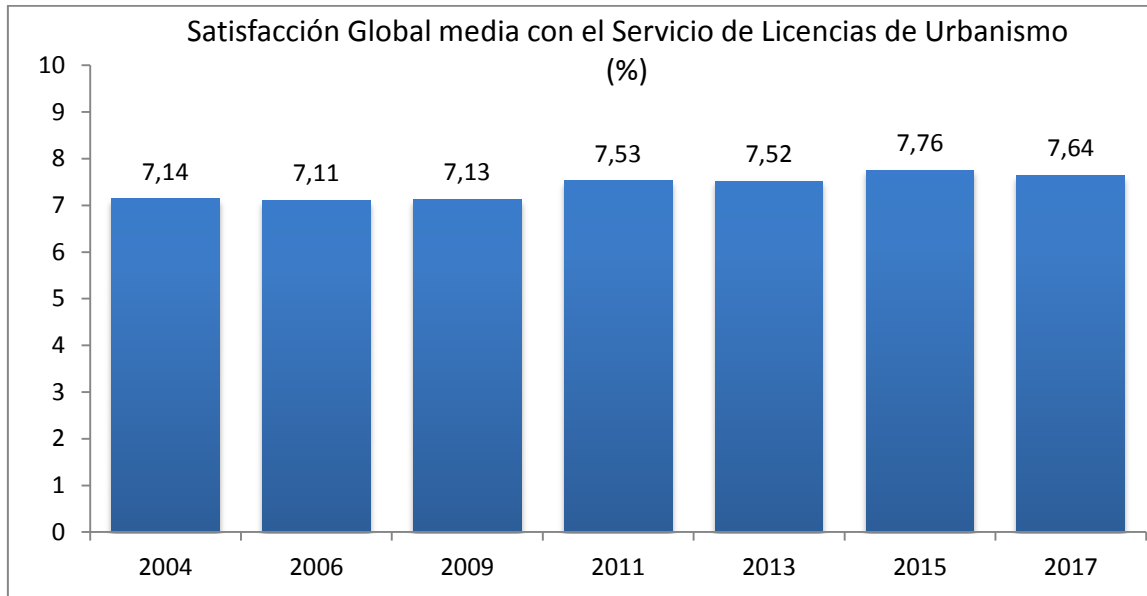
La calidad de los servicios prestados se va a evaluar de acuerdo a las cuatro dimensiones siguientes: **Instalaciones, Personal de atención, Organización e Información**. Estas dimensiones contienen los mismos ítems que en las ediciones de las encuestas de 2004 a 2015, lo cual nos va a permitir establecer una comparativa temporal de la Dirección de Licencias de Urbanismo.

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 Licencias Urbanísticas** alcanza en 2017 una **puntuación de 7,64 puntos de media** (en una escala de valores extremos 1 y 10). El nivel de satisfacción global con el servicio recibido se ha mantenido constante desde 2004, ascendiendo o descendiendo tan sólo unas décimas: 7,14 puntos de media en 2004, 7,11 en 2006, 7,13 en 2009, 7,53 en 2011, 7,52 en 2013, 7,76 en 2015 y 7,64 en 2017. De hecho, las cifras arrojan puntuaciones siempre por encima del 7, lo que nos permite decir que los usuarios califican con notable su satisfacción global.



3.2. PUNTUACIONES MEDIAS DE LOS DISTINTOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO

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 Licencias de Urbanismo** son todos los incluidos en la dimensión **Personal** y uno de los tres incluidos en la dimensión **Instalaciones**:

- **Comunicación (Personal)**: han utilizado un lenguaje claro y sencillo en las explicaciones (8,62 puntos).
- **Trato recibido (Personal)**: le han tratado con simpatía, amabilidad y consideración, de igual a igual (8,59 puntos).
- **Profesionalidad, competencia (Personal)**: cualificación del personal para ejercer su función satisfactoriamente (8,49 puntos).
- **Accesibilidad (Instalaciones)**: facilidad para llegar y localizar las dependencias del Servicio de Licencias (8,70 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 (7,18 puntos).
- **Sencillez de la tramitación realizada (Organización)**: facilidad y comodidad en la gestión de los trámites (7,21 puntos).
- **Tiempo de respuesta (Organización)**: se cumplen las garantías de tiempo estipuladas (7,41 puntos).
- **Información tramitación del expediente (Información)**: información acerca del estado de la tramitación del expediente (7,49 puntos)

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

Ítems valorados por los usuarios	Media 2015 Licencias de Urbanismo	Media 2017 Licencias de Urbanismo
INSTALACIONES	7,86	8,20
Accesibilidad	8,40	8,70
Confort	7,85	8,20
Confidencialidad	7,33	7,69
PERSONAL	8,52	8,56
Trato recibido	8,53	8,59
Profesionalidad, competencia	8,46	8,49
Comunicación	8,56	8,62
ORGANIZACIÓN	7,55	7,49
Horarios de atención al público	7,80	8,01
Agilidad de los trámites	7,38	7,18
Sencillez de la tramitación	7,15	7,21
Facilidad para aportar documentación	7,73	7,65
Tiempo de respuesta	7,69	7,41
INFORMACIÓN	7,75	7,73
Claridad y eficacia de la información	7,90	7,85
Comprensibilidad hojas informativas	7,77	7,83
Comprensibilidad requerimientos	7,69	7,76
Información estado tramitación exped.	7,65	7,49
VALORACIÓN GLOBAL	7,76	7,64

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 de Urbanismo**, evidencia los siguientes resultados:

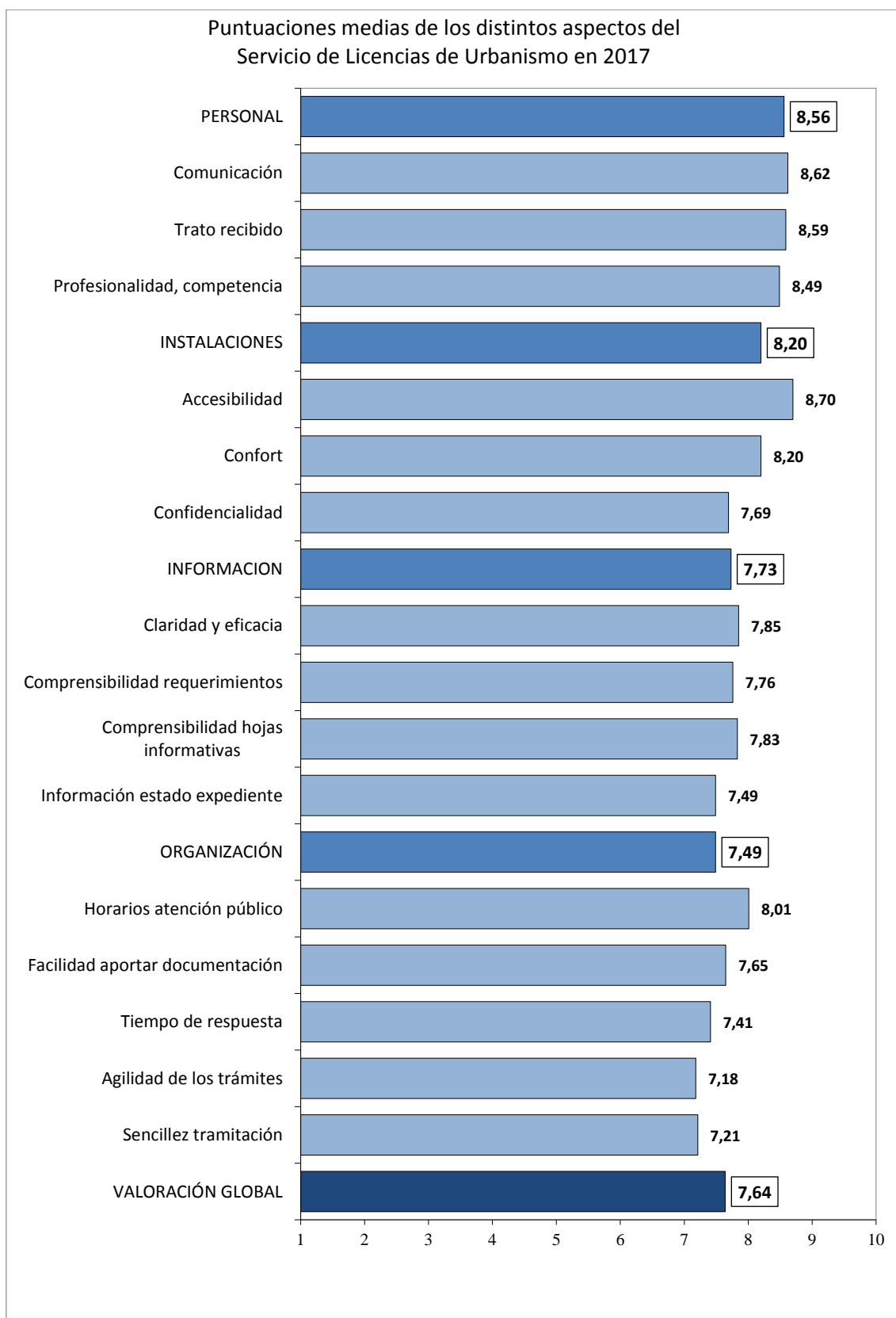
El conjunto de aspectos denominado **Personal** es el que resulta **mejor valorado** por los usuarios encuestados, alcanzando una puntuación media de 8,56 puntos. Las dimensiones **Instalaciones** e **Información** ocupan el segundo y tercer lugar, calificadas, respectivamente, con 8,20 y 7,73 puntos de media. El último lugar, lo ocupan los aspectos englobados en **Organización**, con 7,49 puntos.

El atributo mejor valorado de la dimensión de **Personal** es **Comunicación** (con 8,62 puntos) y el menos valorado **Profesionalidad, competencia** (con 8,49 puntos).

En la dimensión **Instalaciones**, la **Accesibilidad** es el aspecto más valorado (8,70 puntos) y la **Confidencialidad** el menos valorado (7,69 puntos).

En la dimensión **Información**, la **Claridad y eficacia de la información** es el aspecto mejor valorado (con 7,85 puntos) y la **Información sobre el estado de tramitación del expediente** el de puntuación más baja (con 7,49 puntos).

De los aspectos relativos a **Organización**, el atributo con más alta puntuación es **Horarios de atención** (8,01 puntos) y el de más baja puntuación es **Agilidad de los trámites** (7,18 puntos).



3.4. RESULTADOS COMPARADOS: DATOS 2004, 2006, 2009, 2011, 2013, 2015 y 2017.

Comparando los resultados alcanzados en 2017 con los obtenidos en 2004, 2006, 2009, 2011, 2013 y 2015, se puede concluir que el **Nivel de Satisfacción Global con el servicio de Licencias de Urbanismo** se ha mantenido estable y positivo en el período 2004-2017 (con variaciones máximas de 6 centésimas de punto de una encuesta a otra), experimentando una significativa mejora en los últimos años, y un ligero descenso en 2017, año en el que se ha alcanzado una puntuación media de 7,64.

VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO							
COMPARACIÓN AÑOS 2004, 2006, 2009, 2011, 2013, 2015 y 2017							
ITEMS VALORADOS	Puntuaciones medias (escala 1 a 10)						
	2004	2006	2009	2011	2013	2015	2017
INSTALACIONES	7,3	7,0	7,4	7,7	7,7	7,86	8,20
Accesibilidad	7,9	7,9	7,7	8,2	8,2	8,40	8,70
Confort	7,1	7,1	7,2	7,7	7,9	7,85	8,20
Confidencialidad	7,0	6,1	7,2	7,2	7,0	7,33	7,69
PERSONAL	7,8	7,8	7,9	8,4	8,2	8,52	8,56
Trato recibido	8,0	7,9	8,0	8,4	8,2	8,53	8,59
Profesionalidad, competencia	7,7	7,8	7,8	8,3	8,1	8,46	8,49
Comunicación	7,9	7,8	7,9	8,4	8,3	8,56	8,62
ORGANIZACIÓN	6,8	6,8	6,9	7,1	7,2	7,55	7,49
Horarios de atención al público	7,3	7,2	7,2	7,6	7,6	7,80	8,01
Agilidad de los trámites	6,0	6,1	6,2	6,8	6,9	7,38	7,18
Sencillez de la tramitación	--	--	--	6,8	6,7	7,15	7,21

Facilidad para aportar documentación	--	--	--	7,1	7,4	7,73	7,65
Tiempo de respuesta	--	--	--	7,0	7,2	7,69	7,41
INFORMACIÓN	--	--	--	7,4	7,4	7,75	7,73
Claridad y eficacia de la información	--	--	--	7,6	7,5	7,90	7,85
Comprensibilidad de hojas informativas	7,0	7,0	7,0	7,5	7,5	7,77	7,83
Comprensibilidad de los requerimientos	--	--	7,0	7,3	7,5	7,69	7,76
Información estado expediente	6,9	6,9	6,9	7,2	7,1	7,65	7,49
VALORACIÓN GLOBAL	7,1	7,1	7,1	7,5	7,5	7,7	7,64

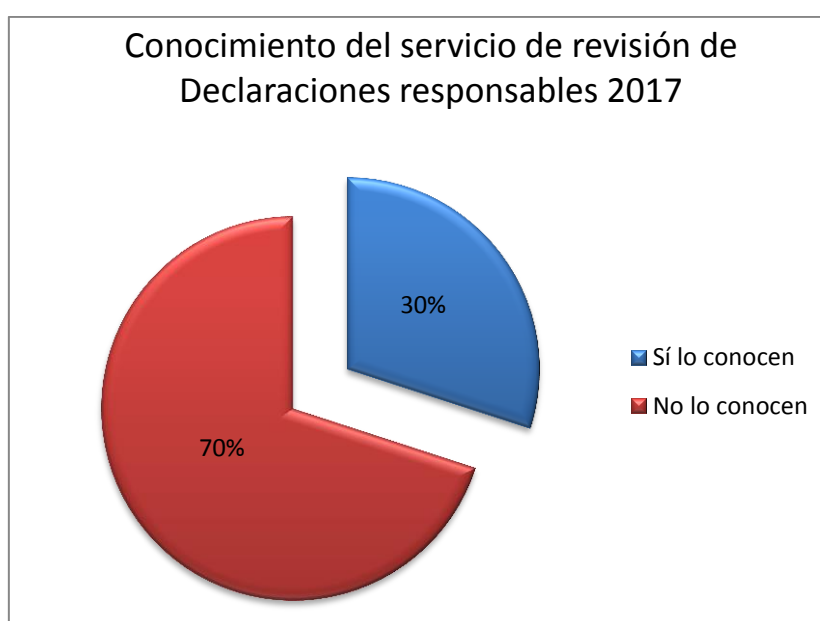
Nota: Los atributos de la dimensión *Organización*: "Sencillez de la tramitación realizada", "Facilidad para aportar documentación", "Tiempo de respuesta" y "Claridad y eficacia de la información" se testan por primera vez en 2011. Los atributos "Comprensibilidad hojas informativas", "Comprensibilidad de los requerimientos" e "Información estado tramitación expediente", de la dimensión *Información*, se incluyeron, en la encuesta de 2009, en la dimensión *Organización*

4. DECLARACIONES RESPONSABLES

La Dirección de Licencias de Urbanismo ofrece a los usuarios de la modalidad de Declaraciones responsables, la posibilidad de que (al tiempo de presentación de su Declaración responsable y sin coste alguno) el personal técnico del Ayuntamiento revise el contenido de la misma para conocer en ese mismo momento si cumple con los requisitos establecidos. En esta encuesta se pregunta a los usuarios que han presentado Declaraciones responsables si conocen este servicio, si han hecho uso de él y qué cambiarían del mismo.

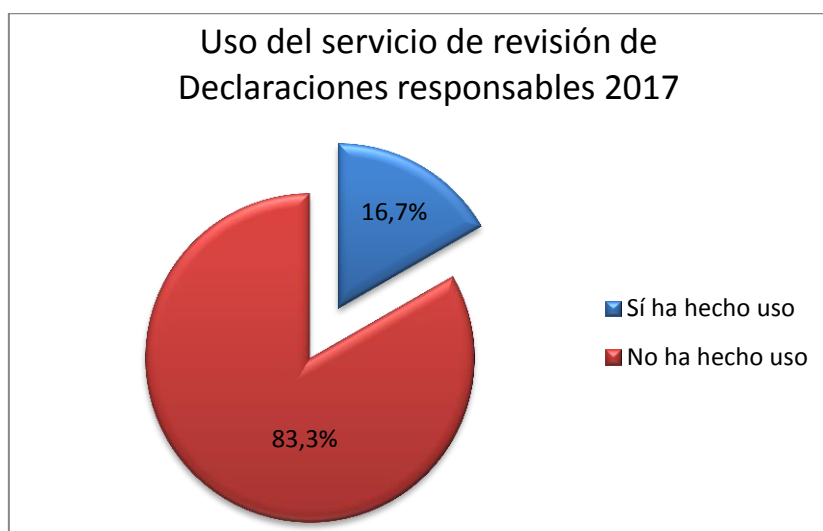
4.1. CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE REVISIÓN DE DECLARACIONES RESPONSABLES

Cuando se les pregunta a los usuarios de la modalidad de Declaraciones Responsables si conocen el servicio de revisión que pone a su disposición la Dirección de Licencias de Urbanismo del Ayuntamiento de Alcobendas, en su mayoría responden que no, en concreto, un **70% de los encuestados declara no conocer este servicio**.



4.2. USO DEL SERVICIO

Del total de usuarios que sí conocen el servicio, **sólo un 16,7% ha hecho uso del mismo**, frente a un 83,3% que no lo ha utilizado.



Las razones por las que los usuarios de Declaraciones responsables que conocen el servicio de revisión no han utilizado dicho servicio son tres: No lo vieron necesario (un 60%), Prefirieron hacerlo personalmente (un 20%) y No sabían que fuera gratuito (un 20%).



4.3. VALORACIÓN DEL SERVICIO Y SUGERENCIAS

Han sido muy pocas las personas que lo conocen, y menos aun las que lo han utilizado, pero la valoración que los usuarios de la modalidad de Declaraciones responsables le dan al servicio de revisión que pone a su disposición la Dirección de Licencias de Urbanismo del Ayuntamiento de Alcobendas es de 7 puntos sobre 10.

De los usuarios que han contestado a la pregunta “¿Qué cambiaría del servicio?”, el 100% considera que **está bien como está**.

5. 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 **344 sugerencias** para mejorar el Servicio de **Licencias de Urbanismo** que, agrupadas según similitud temática, arrojan los siguientes resultados:

Tipo de sugerencia	Licencias de Urbanismo
Mantenerlo como está, el servicio es bueno	29,1%
Más agilidad y rapidez en la gestión de trámites	25,6%
Procedimiento / Importe de las tasas	2,9%
Información completa, clara y precisa / Asesoramiento	10,8%
Habilitar la gestión por Internet	3,5%
Flexibilidad y amplitud del horario de atención	4,7%
Más personal	2,3%
Mejorar el procedimiento telemático: web, impresos, etc.	7,3%
Los precios	1,7%
Trato más personalizado	3,8%
Mejor trato y mayor formación del personal	4,7%
Otras respuestas	2,0%
Ns/Nc	17,2%

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 están satisfechos con 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 58,7% de los usuarios de Licencias de Urbanismo ponen en **primer lugar** al ítem Resolución ágil y en plazo. El 30,8% de los usuarios de Licencias de Urbanismo ponen en primer lugar al ítem Que me resolvieran las dudas. Y el 10,5% de los usuarios de Licencias de Urbanismo ponen en primer lugar al ítem Que los requisitos fueran comprensibles.

Siguiendo con la misma pregunta, el 42,2% de los usuarios de Licencias de Urbanismo ponen en **segundo lugar** al ítem Que los requisitos fueran comprensibles. El 32% de los

usuarios de Licencias de Urbanismo ponen en segundo lugar al ítem Que me resolvieran las dudas. Y el 25,9% de los usuarios de Licencias de Urbanismo 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 47,4% de los usuarios de Licencias de Urbanismo ponen en **tercer lugar** al ítem Que los requisitos fueran comprensibles. El 37,2% de los usuarios de Licencias de Urbanismo ponen en tercer lugar al ítem Que me resolvieran las dudas. Y el 15,4% de los usuarios de Licencias de Urbanismo 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

	Licencias de Urbanismo
Resolución ágil y en plazo	58,7%
Requisitos comprensibles	10,5%
Que me resolvieran las dudas	30,8%

¿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

	Licencias de Urbanismo
Resolución ágil y en plazo	25,9%
Requisitos comprensibles	42,2%
Que me resolvieran las dudas	32,0%

¿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

	Licencias de Urbanismo
Resolución ágil y en plazo	15,4%
Requisitos comprensibles	47,4%
Que me resolvieran las dudas	37,2%

6. 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 de Licencias de Urbanismo, se puede concluir que **prácticamente todas las personas que acuden a la Dirección de Licencias de Urbanismo del Ayuntamiento de Alcobendas se sienten atendidas en relación a la gestión demandada, concretamente el 96,8%.**

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** y en segundo lugar por **la información incompleta sobre los trámites.**

La mayor parte de las visitas realizadas a la **Dirección de Licencias Urbanísticas** están relacionadas con cuestiones relativas a **Licencias de obra menor (30,5%) Licencias de obra mayor general o inocua (17,7%), Informes de licencias o disciplinas (8,7%) y Consultas previas a la licencia de apertura (8,4%).** Las cuestiones relativas a **Autorizaciones temporales (7%), Declaraciones responsables (5,8%), Licencias de instalación con o sin obra de espectáculos públicos (5,8%) y Certificados de licencias y/o disciplinas (4,4%),** son gestiones que han motivado en menor medida la presencia de usuarios en el Departamento.

Las condiciones del solicitante de Licencias Urbanísticas más representadas son la de **Propietario, particular y/o promotor (con un 60,5%),** la de **Dirección facultativa (técnico) (con un 14,8%)** y la de **Pequeño comercio y/o Hostelería (con un 13,1%).** La condición del solicitante de Licencia Urbanística menos representada es la de **Asociación (con un 0,6%).**

Un **76,7%** de los usuarios **conoce la Dirección de Licencias Urbanísticas**, habiendo acudido en múltiples ocasiones un 36% y ocasionalmente un 40,7%. Menos de la cuarta parte de los solicitantes de Licencias declara que ha visitado esta Dirección una sola vez (21,5%).

La mayoría de los usuarios que acuden a la Dirección de **Licencias Urbanísticas** declaran **haberse informado previamente** sobre la documentación requerida para tramitar su solicitud (**80,8%**). Sólo un 17,4% acude al Servicio sin disponer de información previa.

En este sentido, el **80,5%** de los usuarios de **Licencias Urbanísticas** 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 13,4% 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.

El **63,1%** de los usuarios encuestados **conoce el apartado Trámites de Licencias** disponible en la Web municipal. El resto (el 36,4%) no conoce este enlace de la Web (el 13,4% conoce la web pero no el enlace a Trámites de Licencias y el 23% no conoce o no ha utilizado la web municipal). El 0,5% de los encuestados no sabe o no contesta a esta pregunta.

La Valoración Global del Servicio de Licencias Urbanísticas alcanza una **puntuación de 7,64 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 Licencias de Urbanismo** son todos los incluidos en la dimensión **Personal** y uno de los tres incluidos en la dimensión **Instalaciones**:

- **Comunicación (Personal):** han utilizado un lenguaje claro y sencillo en las explicaciones (8,62 puntos).
- **Trato recibido (Personal):** le han tratado con simpatía, amabilidad y consideración, de igual a igual (8,59 puntos).
- **Profesionalidad, competencia (Personal):** cualificación del personal para ejercer su función satisfactoriamente (8,49 puntos).
- **Accesibilidad (Instalaciones):** facilidad para llegar y localizar las dependencias del Servicio de Licencias (8,70 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 (7,18 puntos).
- **Sencillez de la tramitación realizada (Organización):** facilidad y comodidad en la gestión de los trámites (7,21 puntos).
- **Tiempo de respuesta (Organización):** se cumplen las garantías de tiempo estipuladas (7,41 puntos).
- **Información tramitación del expediente (Información):** información acerca del estado de la tramitación del expediente (7,49 puntos)

Cuando se les pregunta a los usuarios de la modalidad de **Declaraciones Responsables** si conocen el servicio de revisión que pone a su disposición la Dirección de Licencias de Urbanismo del Ayuntamiento de Alcobendas, en su mayoría responden que no, en concreto, un **70% de los encuestados declara no conocer este servicio**. Del total de usuarios que sí conocen el servicio, **sólo un 16,7% ha hecho uso del mismo**, frente a un 83,3% que no lo ha utilizado.

Se han registrado un total de **344 sugerencias** para mejorar el Servicio de **Licencias de Urbanismo**. 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 están satisfechos con 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.

7. FICHA TÉCNICA

UNIVERSO: El universo objeto de estudio ha sido el constituido por particulares mayores de 18 años, profesionales y empresas que han sido usuarios de Licencias de Urbanismo 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 1.166 usuarios/registros. De entre todos los servicios de Licencias existentes están incluidos en la base de datos disponible para la toma de contacto con los usuarios, los que a continuación se exponen:

DIRECCIÓN DE LICENCIAS DE URBANISMO Y ACTIVIDADES
AUTORIZACIONES TEMPORALES
CERTIFICADOS DE LICENCIAS Y/O DISCIPLINAS
CONSULTAS PREVIAS A LA LICENCIA DE APERTURA
DECLARACIONES RESPONSABLES. OTRAS ACTUACIONES
INFORMES DE LICENCIAS Y DISCIPLINAS
LICENCIAS DE ALINEACIÓN
LICENCIAS DE APERTURA Y FUNCIONAMIENTO
LICENCIAS DE INSTALACIÓN CON O SIN OBRA DE ESPECTÁCULOS PÚBLICOS
LICENCIAS DE INSTALACIÓN Y ACTIVIDADES CON O SIN OBRA
LICENCIAS DE OBRA MAYOR GENERAL/INOCUA
LICENCIAS DE PRIMERA OCUPACIÓN
LICENCIAS DE SEGREGACIÓN O AGRUPACIÓN

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 344 entrevistas.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA FINAL	
Usuarios (particulares, profesionales y empresas) de la Dirección de Licencias de Urbanismo y Actividades	344

Este tamaño muestral permite obtener resultados globales con un margen de error global del $\pm 4,44\%$ 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
Autorizaciones temporales	24
Certificados licencias y/o disciplinas	15
Consulta previas a la licencia de apertura	29
Declaración responsable. Otras actuaciones	20

Informes de licencias y disciplinas	30
Licencia de apertura y funcionamiento	12
Licencia de instalación y actividades con o sin obra	9
Licencia de obra mayor general/inocua	61
Licencia de obra menor	105
Licencia de primera ocupación	12
Licencia de segregación o agrupación	7
Licencia de instalación con o sin obra de espectáculos públicos	20
TOTAL	344

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.