

Serie Documentos Especiales

Nº 159

**Encuesta de Satisfacción de Usuarios del  
Departamento de Licencias de Urbanismo**

Febrero 2009

## **INDICE**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1. LA VISITA DEL USUARIO .....</b>	<b>2</b>
1.1. Grado de resolución del asunto que motiva la visita.....	2
1.2. Motivo de la visita .....	4
1.3. Condición del solicitante.....	5
1.4. Frecuencia de la visita.....	5
1.5. Carácter de la visita.....	6
1.6. Perfil del usuario particular.....	7
1.7. Perfil del usuario profesional .....	8
<b>2. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO .....</b>	<b>10</b>
2.1. Satisfacción global con el servicio recibido.....	10
2.2. Puntuaciones medias de los distintos atributos del Servicio .....	11
2.3. Puntuaciones medias de las dimensiones de calidad .....	13
2.4. Resultados comparados: datos 2004, 2006 y 2008 .....	15
<b>3. SOLICITANTES DE LICENCIAS DE OBRA MAYOR Y OBRA MENOR..</b>	<b>18</b>
3.1. Comparación de la agilidad de los trámites .....	18
3.2. Valoración de la implantación de una Licencia Única.....	21
3.3. Conocimiento y utilización de la modalidad de Licencia con Informe Técnico Inmediato .....	22
<b>4. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO, SEGÚN CARACTERÍSTICAS TIPOLÓGICAS DE LOS ENCUESTADOS.</b>	<b>25</b>
4.1. Valoración de los distintos aspectos del Servicio, según características tipológicas del usuario.....	25
4.2. Atributos de calidad que influyen en la Satisfacción Global.....	30
<b>5. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>31</b>
<b>SÍNTESIS .....</b>	<b>32</b>
<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>35</b>

## INTRODUCCIÓN

La *Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Departamento de Licencias Urbanísticas* está enmarcada dentro de la política de medición de la satisfacción de los usuarios con los diferentes servicios públicos dependientes del Ayuntamiento de Alcobendas.

Se trata de un estudio que se viene realizando desde 2004, por lo tanto nos permite establecer una serie histórica comparativa. Los datos se recogen mediante encuestas que se hacen a los usuarios cada dos años.

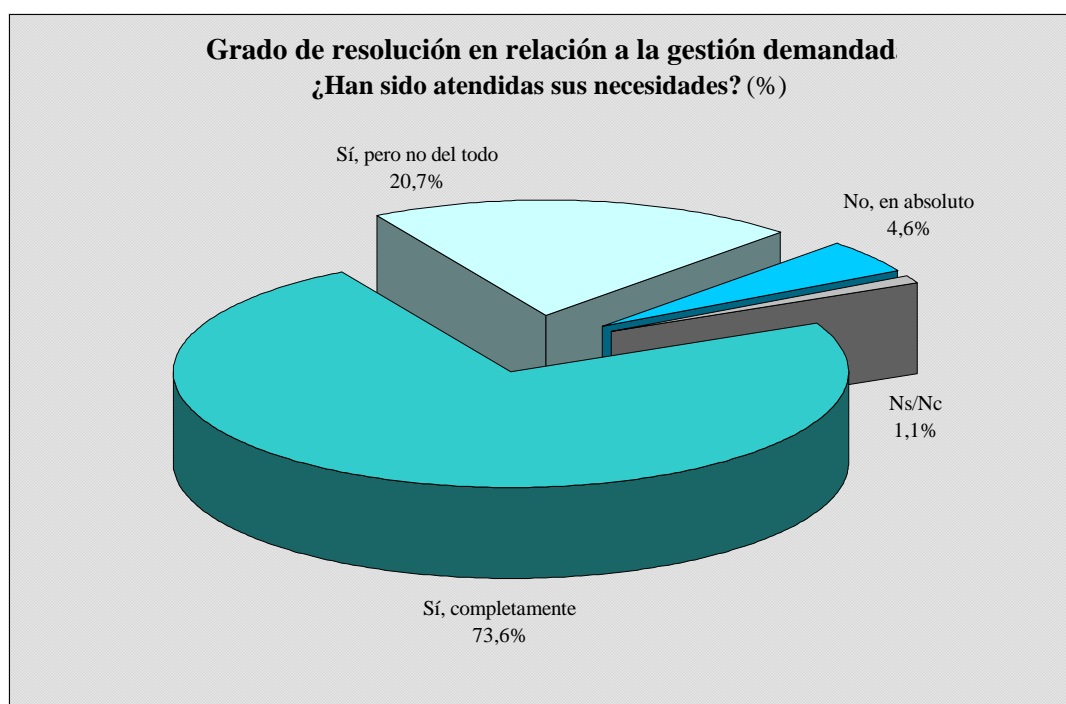
Para facilitar el análisis de los datos se presenta un indicador, resumen de la opinión de los usuarios sobre todos los atributos que componen el servicio sobre el que se pregunta, se trata del índice de Satisfacción Global del Servicio.

Además hay que constatar que, aún manteniendo la serie histórica, la recogida de datos incorpora las novedades derivadas de la dinámica del servicio, con la incorporación de nuevas preguntas relativas a la potencial implantación de una Licencia Única y la valoración de la modalidad de la Licencia con Informe Técnico Inmediato.

# 1. LA VISITA DEL USUARIO

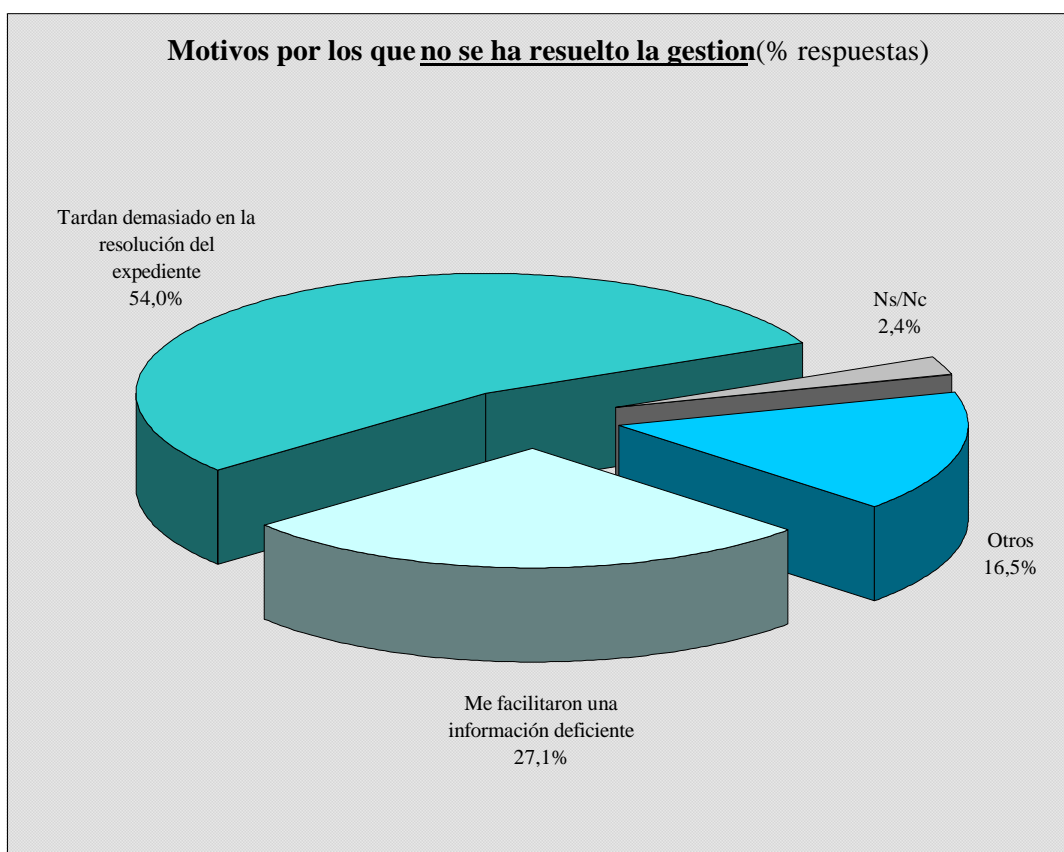
## 1.1 Grado de resolución del asunto que motiva la visita

Si establecemos una similitud entre el grado en que se considera atendido el usuario y el grado de resolución del asunto/s por el que se ha desplazado hasta el Departamento de Licencias de Urbanismo, podemos concluir que **prácticamente todas las personas que acuden al Departamento de Licencias de Urbanismo del Ayuntamiento de Alcobendas se sienten atendidas en relación a la gestión demandada, concretamente el 94,3%: El 73,6% ha resuelto completamente el asunto porque el que venía y el 20,7% lo ha resuelto sólo en parte.** Un escaso 4,6% considera que su asunto no ha sido resuelto en absoluto.



Los usuarios que consideran que *sus necesidades no han sido atendidas completamente* -en parte o en absoluto-, **son principalmente solicitantes de licencias de obra menor** y su condición es la de **propietario y/o promotor (persona física)**.

Tanto en el caso de los usuarios que consideran que *su asunto no ha sido resuelto en absoluto*, como los que consideran que *sí, pero sólo en parte*, **atribuyen a la tardanza en la resolución del expediente, el motivo principal de esta percepción** (54,1% respuestas). En un segundo nivel, con el 27,1% de las respuestas, los usuarios hacen referencia a deficiencias en la información facilitada (la información de los trámites que había que hacer o de lo que iban a tardar era incompleta). Y, en último lugar, se situaría un grupo de motivos dispersos (16,5%).



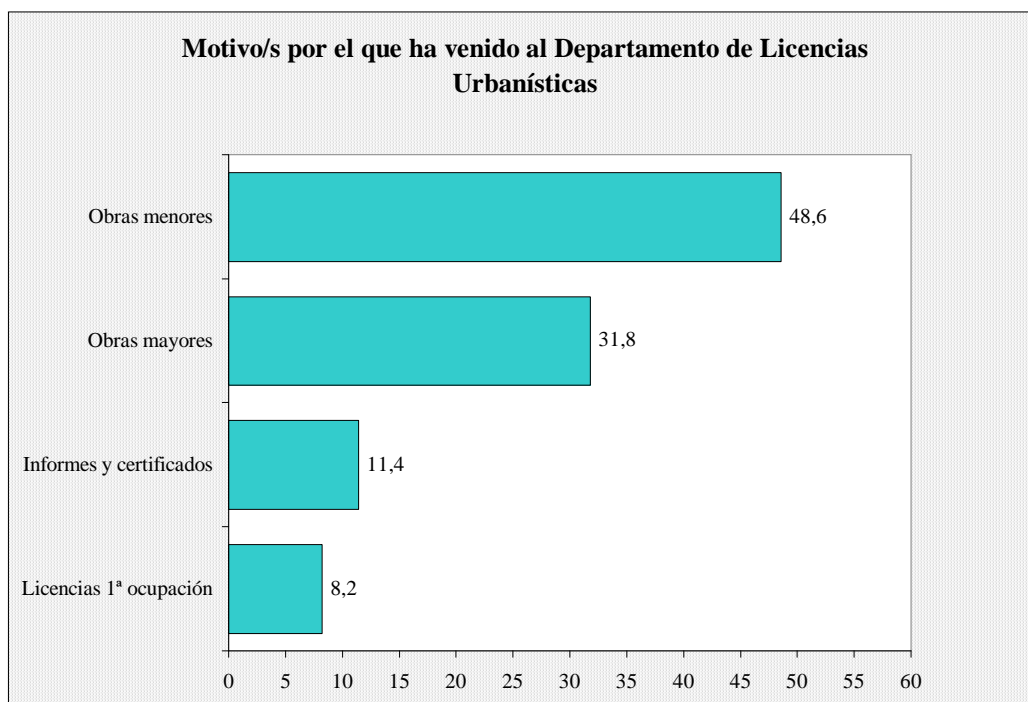
Si agrupamos los motivos en función de “**a quién se puede atribuir**” la causa por la que no se ha resuelto completamente el asunto -desde el punto de vista del usuario-, podríamos hacer las siguientes apreciaciones:

- 1) *La tardanza en la resolución del expediente*, sería una causa cuya responsabilidad no podría atribuirse totalmente al Ayuntamiento, ya que hay una parte importante de burocracia administrativa que condiciona los trámites y tiempos de actuación del Servicio.
- 2) *Las deficiencias en la información facilitada*, sí respondería a fallos en el funcionamiento del Servicio, al haber aportado al usuario una información incorrecta y/o incompleta.

## 1.2 Motivo de la visita

El mayor número de visitas al Servicio de Licencias Urbanísticas están relacionadas con cuestiones relativas a *Obras menores (48,6%)* y *Obras mayores (31,8%)*.

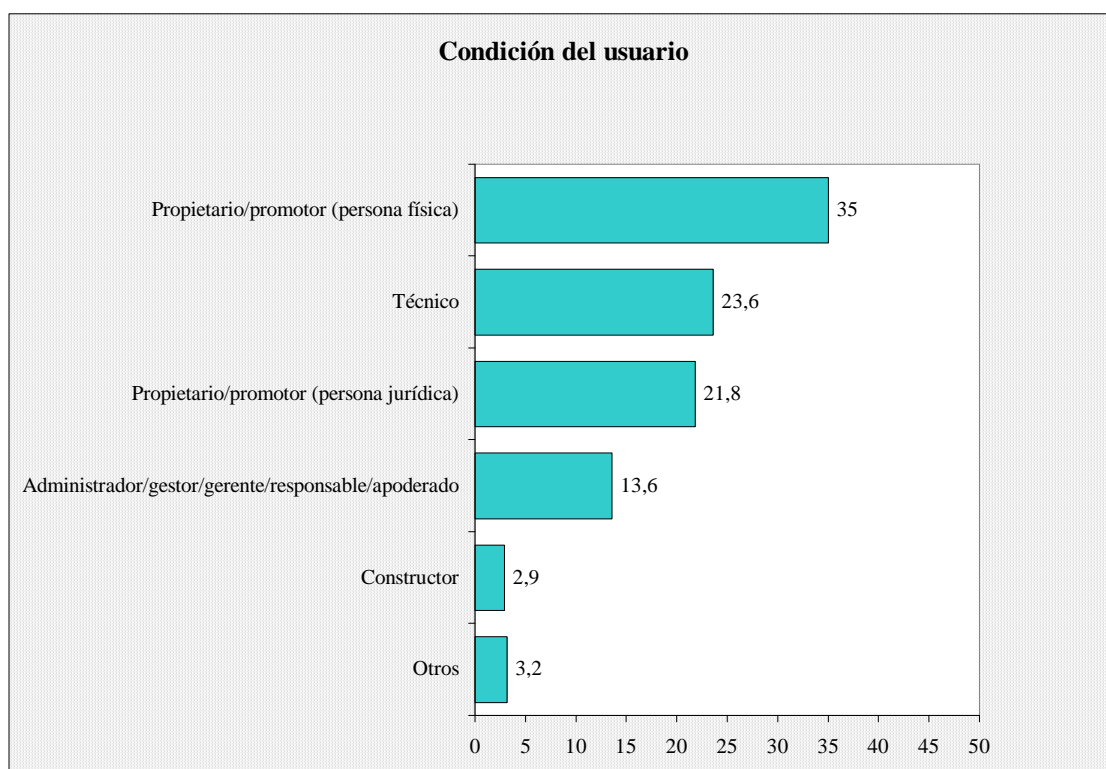
La *Obtención de Informes y certificados* y las cuestiones relativas a *Licencias de primera ocupación*, son gestiones que han motivado en menor medida la presencia de usuarios en el Departamento.



### 1.3 Condición del solicitante

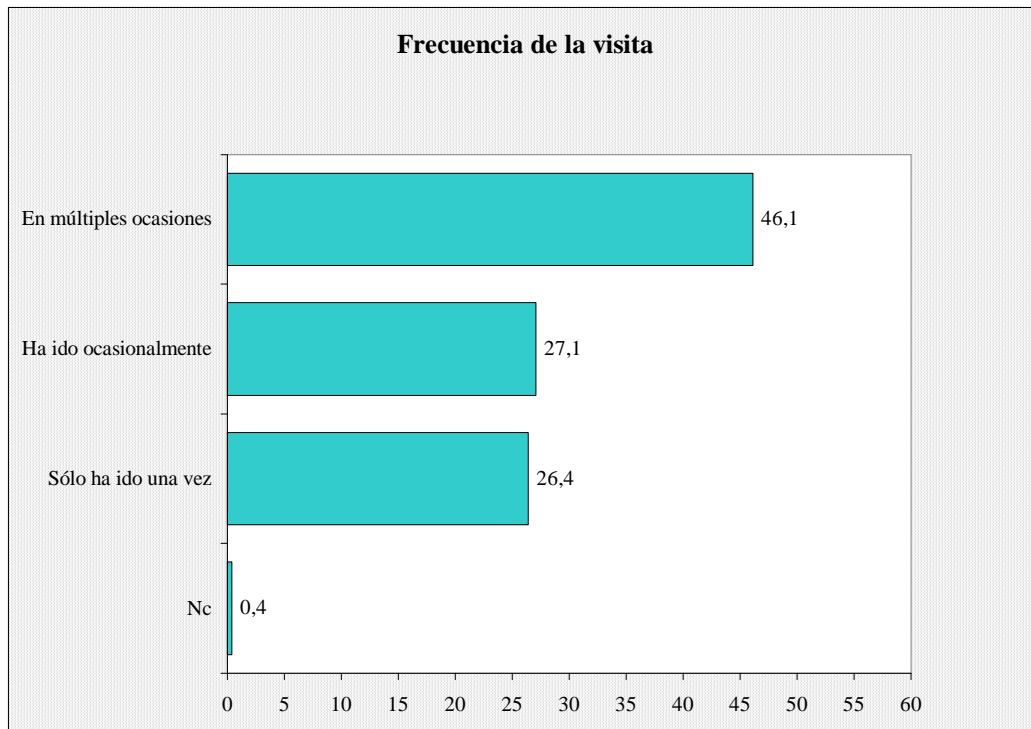
La condición del solicitante de Licencia Urbanística **más representada es la de Propietario y/o promotor (persona física) (35%)**, seguida por la de Técnico (23,6%) y la de propietario y/o promotor (persona jurídica) (21,8%).

Comparativamente, la proporción de personas que solicitan una licencia *En representación de alguna empresa o entidad* es bastante menor (13,6%) y aún lo es más la solicitud por parte de un Constructor (2,9%).



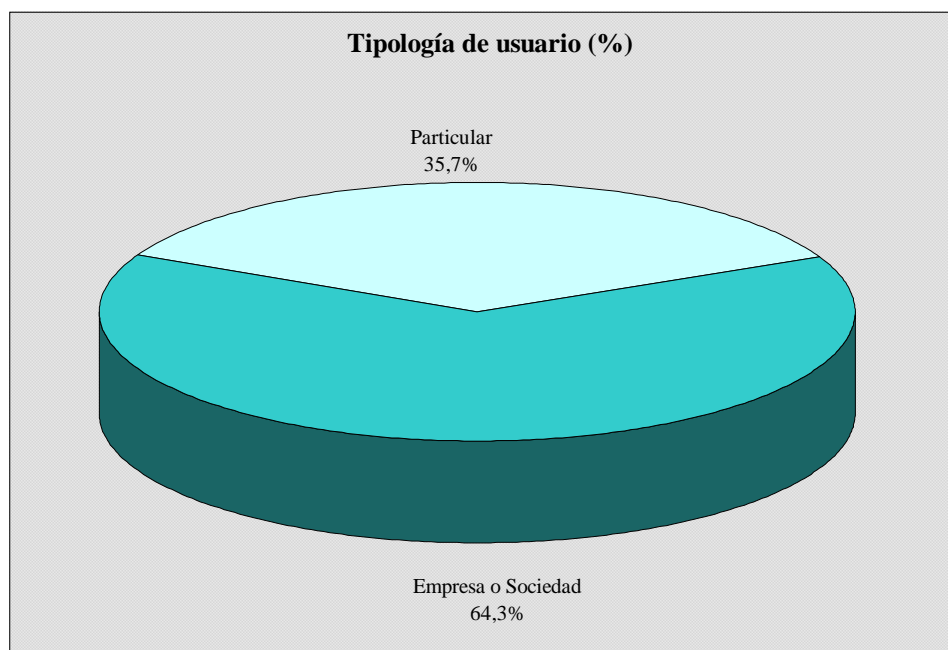
### 1.4 Frecuencia de la visita

La mayor parte de los usuarios han visitado el Departamento de Licencias Urbanísticas **En múltiples ocasiones (46,1%)**. El resto de usuarios se reparte prácticamente a partes iguales entre los que acuden *Ocasionalmente* (27,1%) y los que *Sólamamente lo han visitado una vez* (26,4%).



### 1.5 Carácter de la visita

La gran mayoría de los solicitantes de Licencias Urbanísticas son *Empresas o Sociedades* (64,3%). A título *particular* solicita licencia el 35,7% de los usuarios.



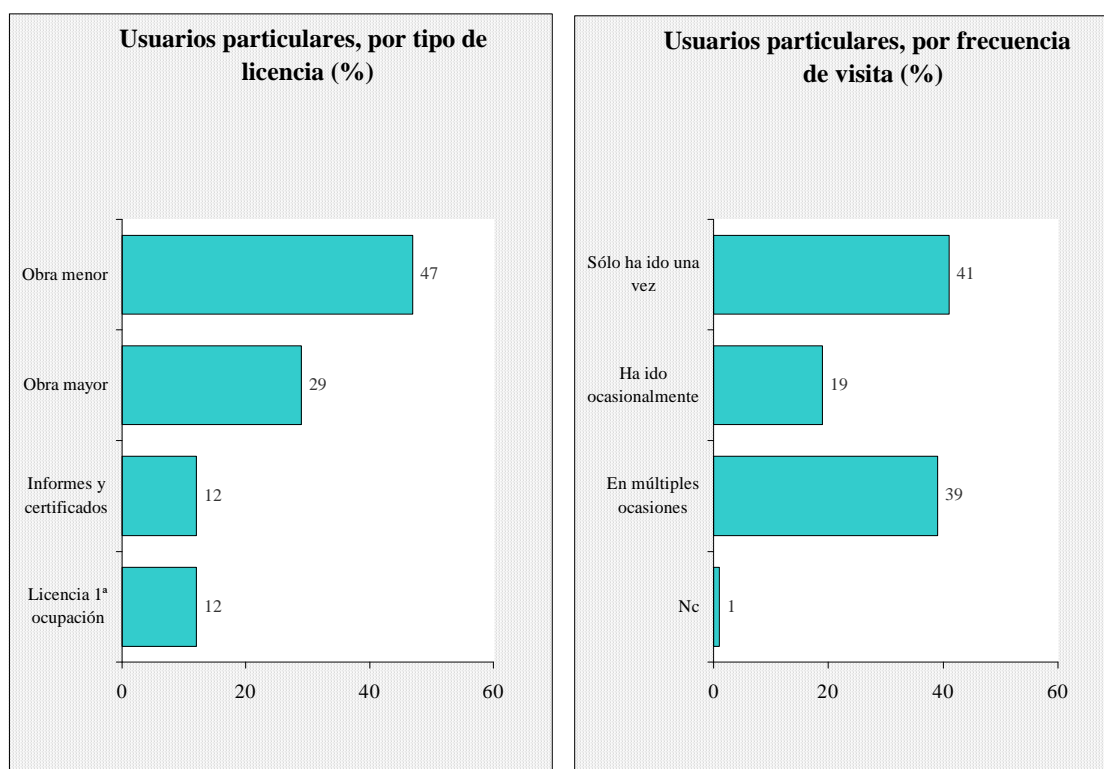


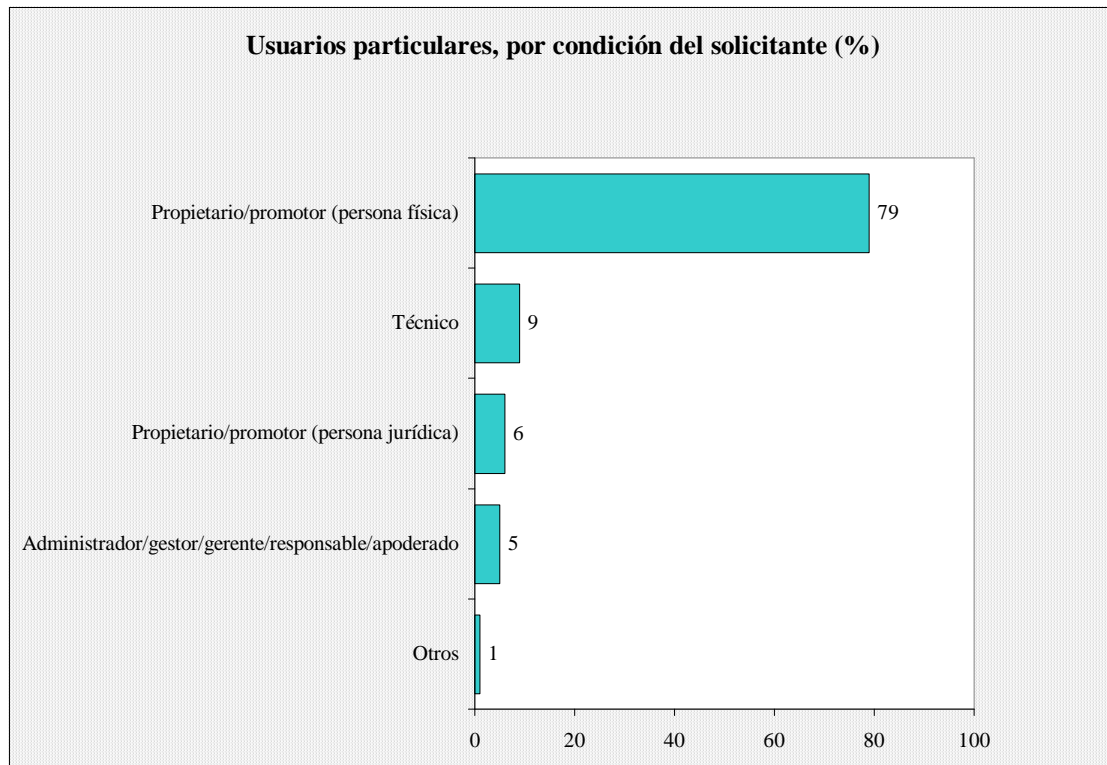
## 1.6 Perfil del usuario particular

La mayor parte de los solicitantes de licencia a título *particular*, **acuden al Servicio por un asunto relativo a obra menor (47%)**. La proporción de las visitas por cuestiones de obra mayor también es elevada, 29%.

**El 79%** de los solicitantes particulares **acuden como propietarios y/o promotores (persona física)**.

**El 58%** de los usuarios ya había visitado el Departamento con anterioridad: un 39% en *múltiples ocasiones* y un 19% *ocasionalmente*. Los nuevos usuarios, los que *tan sólo han hecho una visita*, ascienden al 41%.



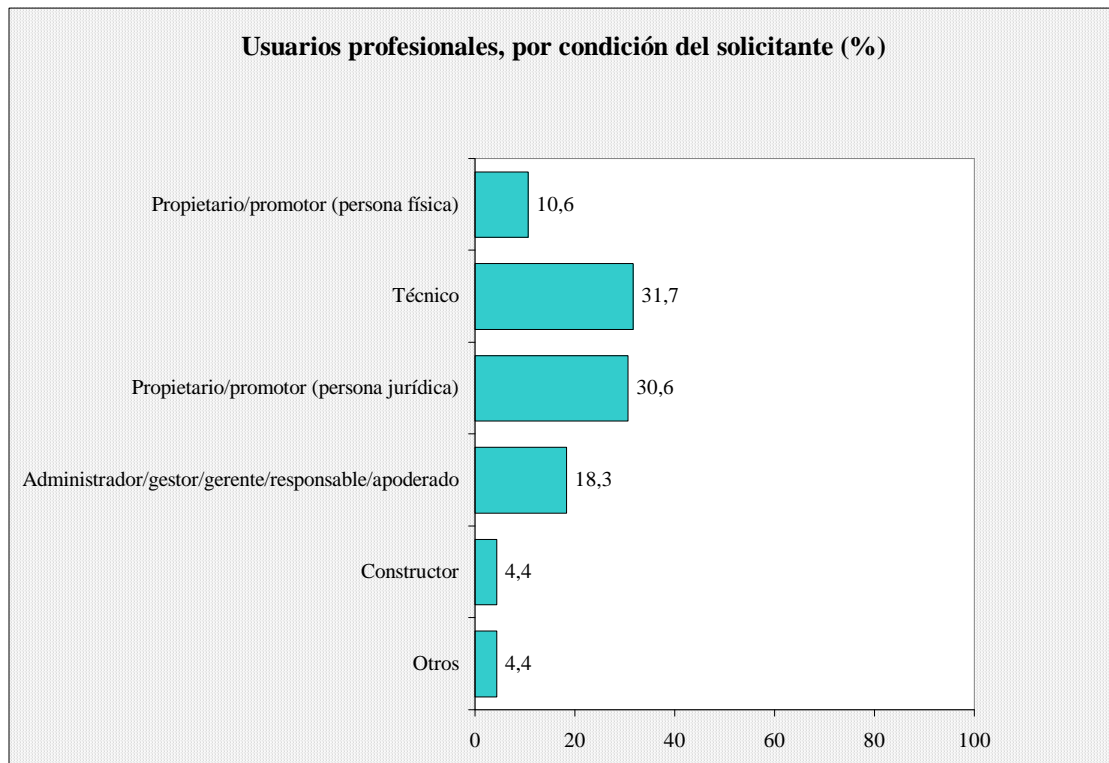
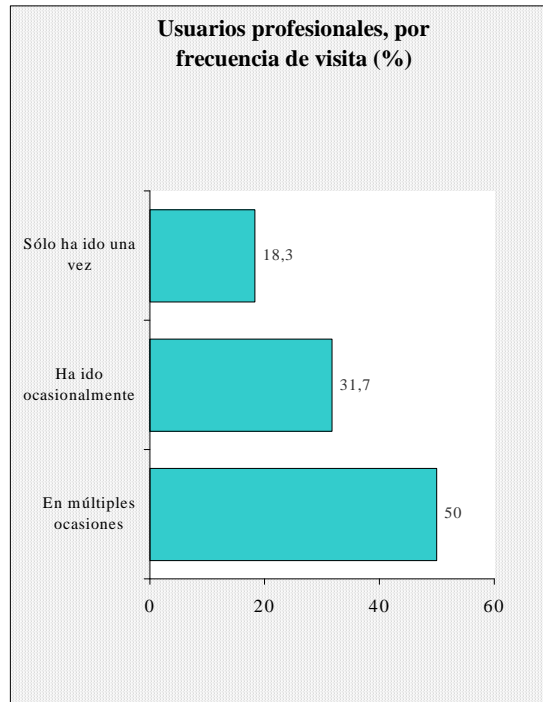
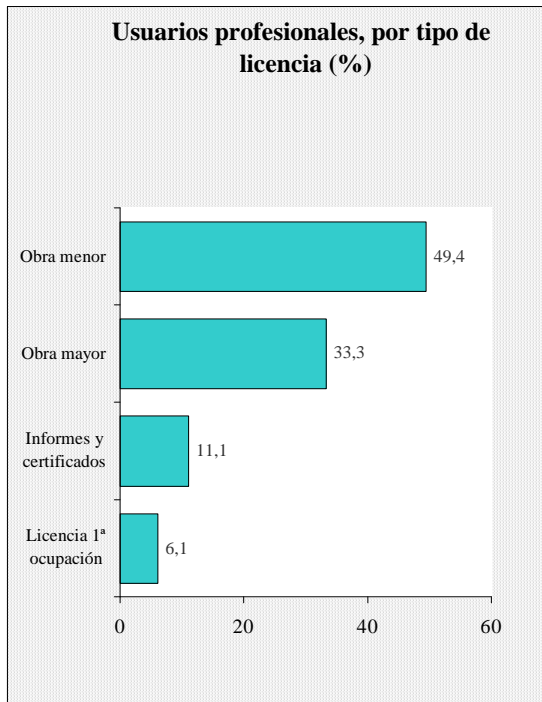


## 1.7 Perfil del usuario profesional

El **49,4%** de los usuarios que **solicitan licencia** como *empresa o sociedad* lo hacen **para una obra menor**. La solicitud de licencias de *obra mayor* alcanza una proporción muy relevante dentro de este colectivo (33,3%).

Las condiciones de los solicitantes más habituales son: **Técnico** (31,7%) y **Propietario y/o promotor (persona jurídica)** (30,6%).

**La proporción de usuarios habituales asciende al 81,7%:** un 50% ha visitado el Servicio en *múltiples ocasiones* y un 31,7% *ocasionalmente*. Tan sólo un 18,3% son nuevos usuarios.

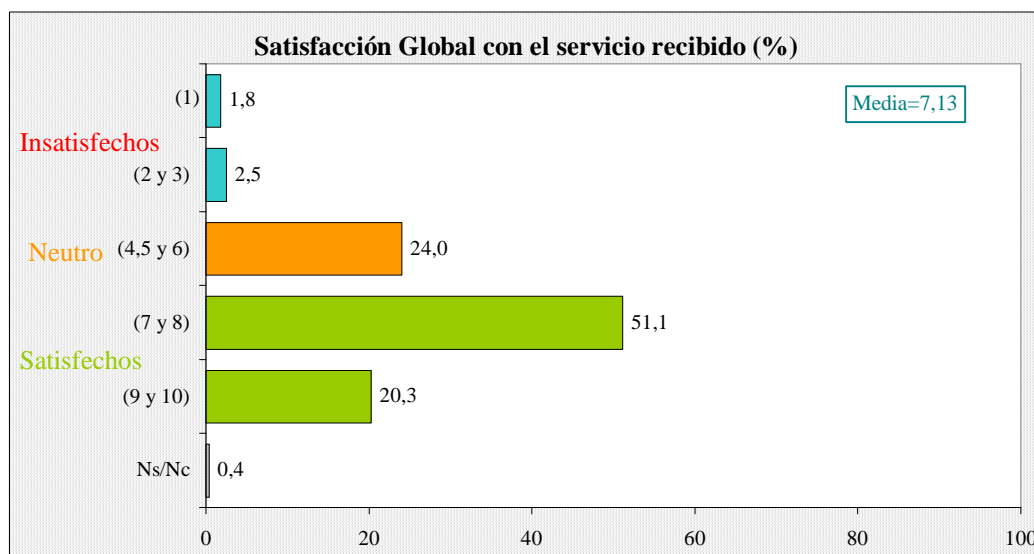


## 2. VALORACION DEL SERVICIO RECIBIDO

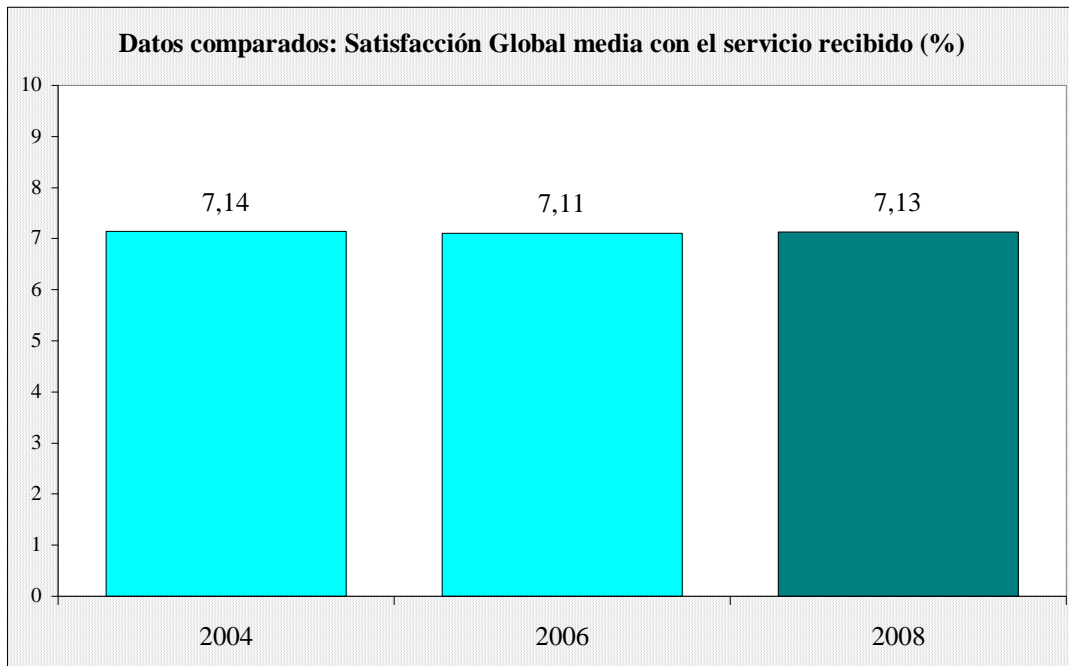
La calidad de los servicios del Departamento de Licencias de Urbanismo se va a evaluar de acuerdo a las tres dimensiones siguientes: **Instalaciones**, **Personal** de atención y **Organización**. En cada uno de ellas se han incluido una serie de atributos, establecidos a priori, que configuran la calidad de los servicios. En total, los usuarios del servicio de Licencias han valorado 11 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 tres conjuntos de aspectos (Instalaciones, Personal y Organización), 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**.

### 2.1 Satisfacción global con el servicio recibido

La **Valoración Global del Servicio** alcanza una **puntuación media de 7,13 puntos de media** (en una escala de valores extremos 1 y 10).



El nivel de satisfacción global con el servicio recibido **se mantiene constante a lo largo del tiempo**, ascendiendo o descendiendo tan sólo unas décimas: 7,14 puntos de media en 2004, 7,11 en 2006 y 7,13 en 2008.



## 2.2 Puntuaciones medias de los distintos atributos del Servicio

Por otra parte, 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 son todos los incluidos en la dimensión *Personal*:

\***Trato recibido:** le han tratado con simpatía, amabilidad y consideración, de igual a igual (8 puntos de media).

\***Comunicación:** han utilizado un lenguaje claro y sencillo en las explicaciones (7,85 puntos).

\***Profesionalidad, competencia:** cualificación del personal para ejercer su función satisfactoriamente (7,82 puntos).

-Por el contrario, los atributos “**peor**” **valorados**, teniendo en cuenta que la nota más baja es un 6,24 de media, están incluidos en la dimensión *Organización*:

\***Agilidad de los trámites:** rapidez y facilidad en la gestión de los trámites administrativos (6,24 puntos de media).

\***Información recibida:** satisfacción con la cantidad y calidad de la información recibida sobre su petición (6,90 puntos).

\***Comprensibilidad de los requerimientos:** información clara y completa en los requerimientos que se le han comunicado al usuario (6,97 puntos de media).

\***Comprensibilidad hojas informativas:** claridad y sencillez de los folletos informativos proporcionados (6,98 puntos).

<b>VALORACIÓN DEL SERVICIO DE LICENCIAS DE URBANISMO</b>		
<b>(puntuación media, escala 1 a 10)</b>		
	<b>Media</b>	<b>Desv. Típ.</b>
<b>INSTALACIONES</b>	<b>7,36</b>	<b>1,72</b>
Accesibilidad	7,69	1,62
Confort	7,23	1,59
Confidencialidad	7,18	1,94
<b>PERSONAL</b>	<b>7,89</b>	<b>1,75</b>
Trato recibido	8,00	1,70
Profesionalidad, competencia	7,82	1,83
Comunicación	7,85	1,72
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>6,85</b>	<b>2,05</b>
Horarios atención público	7,17	1,84
Comprensibilidad hojas informativas	6,98	1,88
Agilidad de los trámites	6,24	2,42
Información recibida	6,90	2,12
Comprensibilidad de los requerimientos	6,97	2,00
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>7,13</b>	<b>1,82</b>

Hay que tener en cuenta que en la valoración de la *agilidad en los trámites*, la *información recibida* y la *comprensibilidad de los requerimientos*, los datos presentan mucha dispersión en las respuestas, lo que refleja una gran variabilidad en la percepción de estos atributos (desviación típica).

### 2.3 Puntuaciones medias de las dimensiones de calidad

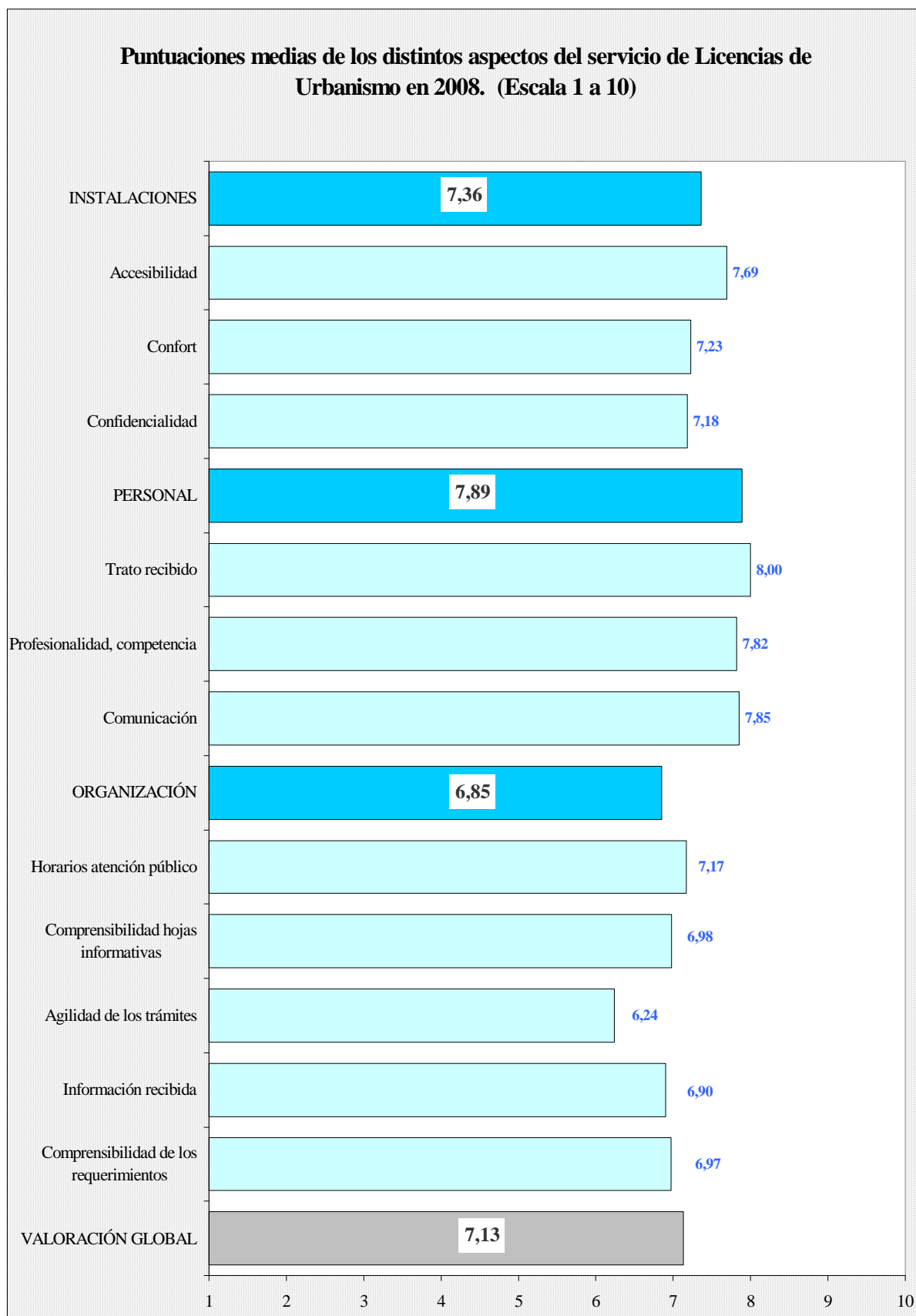
El análisis de la valoración media del usuario respecto a las tres dimensiones analizadas para testar la calidad del servicio, evidencia los siguientes resultados:

**-El conjunto de aspectos denominado *Personal* es el que resulta mejor valorado por los usuarios encuestados, alcanzando una puntuación media de 7,89 puntos.** La dimensión *Instalaciones* ocupa el segundo lugar, calificada con 7,36 puntos de media y el último lugar lo ocupan los aspectos englobados en *Organización*, con 6,85 puntos.

-El atributo mejor valorado de la dimensión de *Personal* es *Trato recibido* (7,85 puntos) y el “peor” valorado *Profesionalidad, competencia* (7,82 puntos).

-En la dimensión *Instalaciones*, la *Accesibilidad* es el aspecto más valorado (7,69 puntos) y la *Confidencialidad* el menos valorado (7,18 puntos).

-De los aspectos relativos a la *Organización*, el atributo con más alta puntuación es *Horarios de atención* (7,17 puntos) y el de más baja puntuación *Agilidad de los trámites* (6,24 puntos).





## 2.4 Resultados comparados: datos 2004, 2006 y 2008

Comparando los resultados alcanzados en 2008 con los obtenidos en 2004 y 2006, se puede concluir que *el Nivel de Satisfacción Global con el servicio de Licencias de Urbanismo se mantiene más o menos estable en el tiempo*. La puntuación media más elevada se produjo en 2004 con un 7,14 de media, bajando tan sólo -0,03 puntos en 2006, para volver a registrarse un aumento en la presente medición (+0,02 puntos), hasta situarse tan sólo a 1 centésima de la valoración de partida.

<b>VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO</b>			
<b>COMPARACIÓN MEDICIÓN ALCOBENDAS 2004, 2006 Y 2008</b>			
	<b>Puntuaciones medias (escala 1 a 10)</b>		
	<b>2004</b>	<b>2006</b>	<b>2008</b>
<b>INSTALACIONES</b>	<b>7,31</b>	<b>7,03</b>	<b>7,36</b>
Accesibilidad	7,85	7,91	7,69
Confort	7,14	7,11	7,23
Confidencialidad	6,95	6,08	7,18
<b>PERSONAL</b>	<b>7,82</b>	<b>7,82</b>	<b>7,89</b>
Trato recibido	7,95	7,85	8,00
Profesionalidad, competencia	7,67	7,77	7,82
Comunicación	7,85	7,84	7,85
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>6,79</b>	<b>6,81</b>	<b>6,85</b>
Horarios atención público	7,26	7,22	7,17
Comprensibilidad hojas informativas	7,03	6,98	6,98
Agilidad de los trámites	6,02	6,14	6,24
Información recibida	6,86	6,91	6,90
Comprensibilidad de los requerimientos	-	-	6,97
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>7,14</b>	<b>7,11</b>	<b>7,13</b>

Nota: El atributo: "comprensibilidad de los requerimientos" se testa por primera vez en 2008.

Profundizando en el análisis de la calidad del servicio a partir de las puntuaciones de estos atributos, destacan los siguientes aspectos:

\*Con respecto a las anteriores mediciones, *en 2008 se observa un aumento del nivel de satisfacción de cada una de las tres dimensiones de calidad analizadas - Instalaciones, Personal y Organización-*.

\*También *se ha incrementado el nivel de satisfacción con cada uno de los atributos de calidad testados*, a excepción de la *accesibilidad, horarios de atención y comprensibilidad de las hojas informativas*, que siguen por debajo de anteriores mediciones.

Centrándonos en la **comparación de los registros de 2006 y 2008**, podemos destacar los siguientes aspectos:

\***En las tres dimensiones de calidad analizadas se produce un incremento de la valoración media:** el ascenso más llamativo se produce en *Instalaciones* (+0,33 puntos), siendo más ligero el que se produce tanto en *Personal* (+0,07 puntos) como en *Organización* (+0,04 puntos).

\*Los **atributos que han aumentado su nivel de satisfacción** respecto a la medición de 2006, ordenados de mayor a menor ascenso, son los siguientes:

\***Confidencialidad:** +1,1 puntos de diferencia.

\***Trato recibido:** +0,15 puntos de diferencia.

\***Confort:** +0,12 puntos de diferencia.

\***Agilidad de los trámites:** +0,1 puntos de diferencia.

\***Profesionalidad, competencia:** +0,05 puntos de diferencia.

\***Comunicación:** +0,01 puntos de diferencia.

\***Comprensibilidad hojas informativas:** la puntuación permanece invariable.

\*Los **atributos que han bajado su nivel de satisfacción** respecto a la medición de 2006, ordenados de mayor a menor descenso, son los siguientes:

\***Accesibilidad:** -0,22 puntos de diferencia.

\***Horarios de atención:** -0,05 puntos de diferencia.

\***Información recibida:** -0,01 puntos de diferencia.

<b>COMPARACIÓN MEDICIONES 2006 Y 2008</b>			
	<b>Puntuaciones medias (escala 1 a 10)</b>		
	<b>2006</b>	<b>2008</b>	<b>Diferencia 2006-2008</b>
<b>INSTALACIONES</b>	<b>7,03</b>	<b>7,36</b>	<b>+0,33</b>
Accesibilidad	7,91	7,69	-0,22
Confort	7,11	7,23	+0,12
Confidencialidad	6,08	7,18	+1,1
<b>PERSONAL</b>	<b>7,82</b>	<b>7,89</b>	<b>+0,07</b>
Trato recibido	7,85	8,00	+0,15
Profesionalidad, competencia	7,77	7,82	+0,05
Comunicación	7,84	7,85	+0,01
<b>ORGANIZACIÓN*</b>	<b>6,81</b>	<b>6,85</b>	<b>+0,04</b>
Horarios atención público	7,22	7,17	-0,05
Comprensibilidad hojas informativas	6,98	6,98	0
Agilidad de los trámites	6,14	6,24	+0,1
Información recibida	6,91	6,90	-0,01
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>7,11</b>	<b>7,13</b>	<b>+0,02</b>

Nota: En la valoración media de la dimensión *Organización* se incluye también la puntuación otorgada al atributo "comprensibilidad de los requerimientos".

### 3. SOLICITANTES DE LICENCIAS DE OBRA MAYOR Y OBRA MENOR

En la encuesta se han planteado una serie de preguntas solamente a los usuarios encuestados que han solicitado licencias para obras mayores y obras menores:

- 1) Se les ha pedido que comparen la agilidad de los trámites del Departamento de Licencias de Urbanismo con la de otros departamentos municipales.
- 2) Planteamiento de la misma cuestión, pero respecto a otras Administraciones públicas.
- 3) Valoración de la implantación de una Licencia Única.
- 4) Conocimiento, utilización y valoración de la modalidad de Licencia con Informe Técnico Inmediato. También se le da al usuario la oportunidad para aportar sugerencias con el fin de mejorar esta modalidad de licencia.

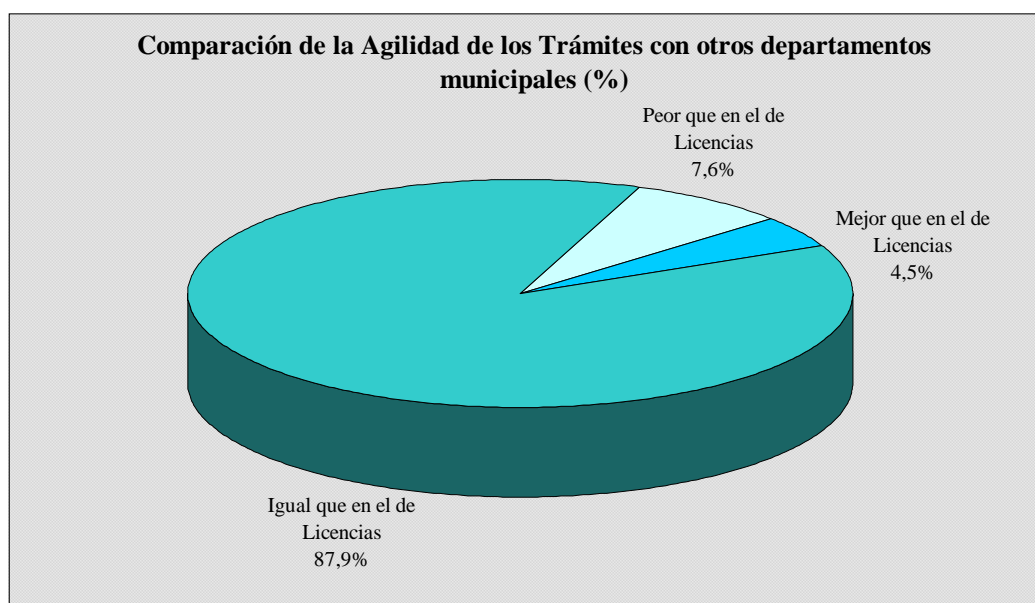
#### 3.1 Comparación de la agilidad de los trámites

Los resultados a las preguntas en las que se compara la agilidad de los trámites en el Departamento de Licencias de Urbanismo respecto a otros departamentos municipales y otras administraciones públicas, se muestra en las tablas que siguen a continuación.

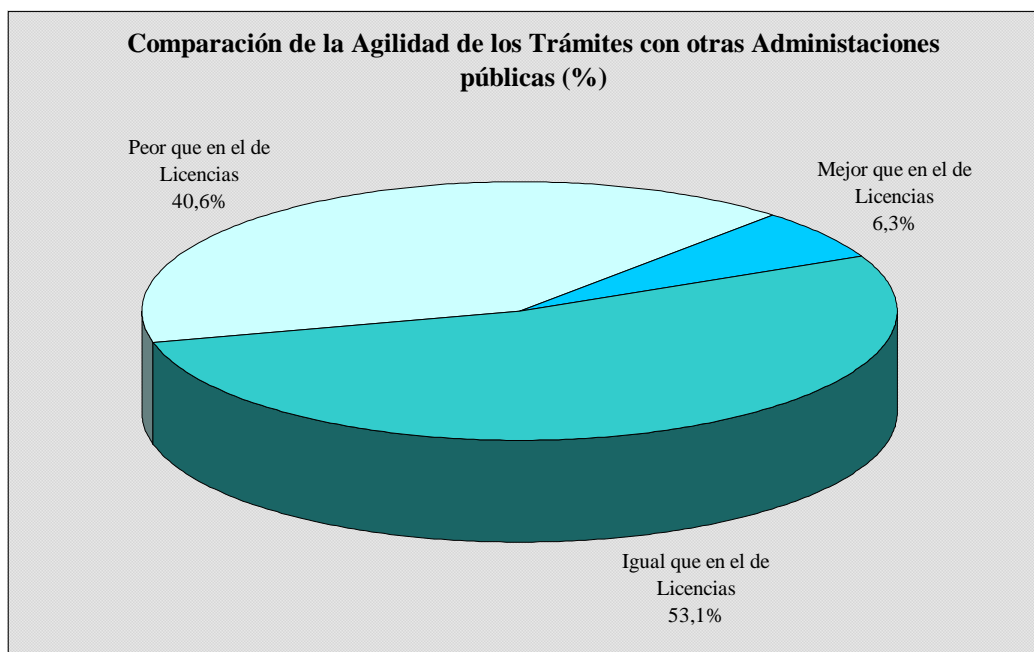
<b>COMPARACIÓN DE LA AGILIDAD DE LOS TRÁMITES CON OTROS DEPARTAMENTOS MUNICIPALES</b>		
	<b>%</b>	<b>% ajustado</b>
Mejor que en el de Licencias	3,1	4,5
Igual que en el de Licencias	61,3	87,9
Peor que en el de Licencias	5,3	7,6
No ha tenido que acudir a otro Dpto. municipal	27,1	-
Ns/Nc	3,1	-
Total	100,0	100,0

COMPARACIÓN DE LA AGILIDAD DE LOS TRÁMITES CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS		
	%	% ajustado
Mejor que en el de Licencias	3,6	6,3
Igual que en el de Licencias	30,2	53,1
Peor que en el de Licencias	23,1	40,6
No ha tenido que acudir a otra Administración	39,6	-
Ns/Nc	3,5	-
Total	100,0	100,0

Descontando al 27,1% de los solicitantes de licencias de obra mayor y/u obra menor que no ha acudido a otro departamento municipal para llevar a cabo su gestión y a los usuarios que han preferido no emitir su opinión, se constata que **la opinión mayoritaria entre los solicitantes de obra mayor y/u obra menor (87,9%) que han visitado otro departamento municipal para llevar a cabo su gestión, es que no hay diferencia en el aspecto *Agilidad de los trámites* entre el Servicio de Licencias y los departamentos que conocen.** Los pocos usuarios que no comparten esta opinión afirman en una proporción más elevada que el Departamento de Licencias funciona mejor en este sentido.



**En la comparación del mismo aspecto con otras Administraciones públicas, el juicio de los encuestados resulta más favorable para el Departamento de Licencias de Urbanismo del Ayuntamiento, pues sólo un 6,3% afirma que la *Agilidad de los trámites* es mayor en otras Administraciones, mientras que el 40,6% opina que es menor.**



**Comparando el resultado obtenido en 2006 con el alcanzado en 2008**, se puede decir que *ha mejorado la valoración* que hacen los usuarios del aspecto *Agilidad de los trámites* en el Servicio de Licencias, tanto cuando lo comparan con otro departamento municipal de este Ayuntamiento como cuando lo comparan con otra administración pública. *La evolución es más positiva en el caso de la comparación con otras administraciones públicas*, así se ha pasado de un 28,7% a un 40,6% de usuarios que piensan que en cuanto a *Agilidad de trámites*, el Servicio de Licencias de Urbanismo del Ayuntamiento de Alcobendas es mejor.

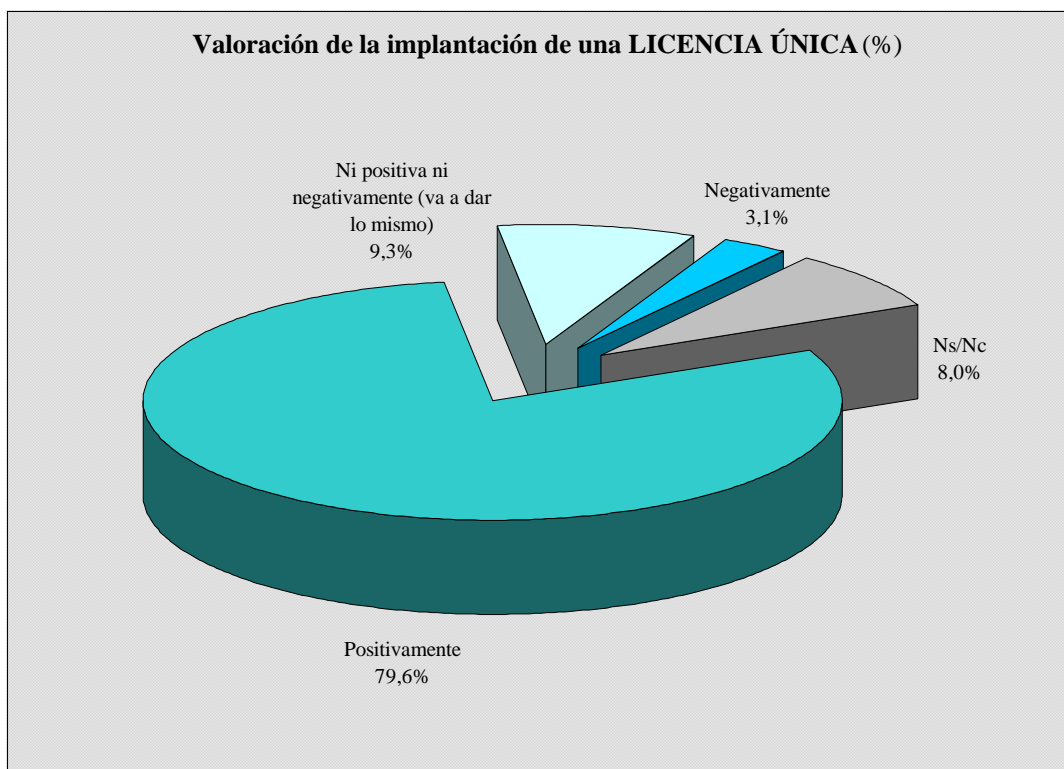
<b>COMPARACIÓN DE LA AGILIDAD DE LOS TRÁMITES CON OTROS DEPARTAMENTOS MUNICIPALES</b>		
<b>2006 y 2008</b>		
	% ajustado	
	<b>2006</b>	<b>2008</b>
Mejor que en el de Licencias	5,1	4,5
Igual que en el de Licencias	88,7	87,9
Peor que en el de Licencias	6,1	7,6
Total	100,0	100,0

<b>COMPARACIÓN DE LA AGILIDAD DE LOS TRÁMITES CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>		
<b>2006 y 2008</b>		
	% ajustado	
	<b>2006</b>	<b>2008</b>
Mejor que en el de Licencias	6,1	6,3
Igual que en el de Licencias	65,2	53,1
Peor que en el de Licencias	28,7	40,6
Total	100,0	100,0

### 3.2 Valoración de la implantación de una Licencia Única

La inmensa mayoría de los usuarios valora positivamente la implantación de la modalidad de *Licencia Única* (79,6%). El resto se reparte entre un 9,3% de usuarios escépticos ante esta medida, piensan que *va a dar lo mismo*, y el 3,1% que considera que es *negativo*.

Los solicitantes de *Licencia de obra mayor* y/o los *Particulares* son los usuarios más escépticos con esta potencial modalidad de *Licencia Única*.



### 3.3 Conocimiento y utilización de la modalidad de Licencia con Informe Técnico Inmediato

**Casi una cuarta parte de los usuarios** de licencias de obra mayor y/u obra menor conocen la existencia de la *Licencia con Informe Técnico Inmediato* (23,6%).

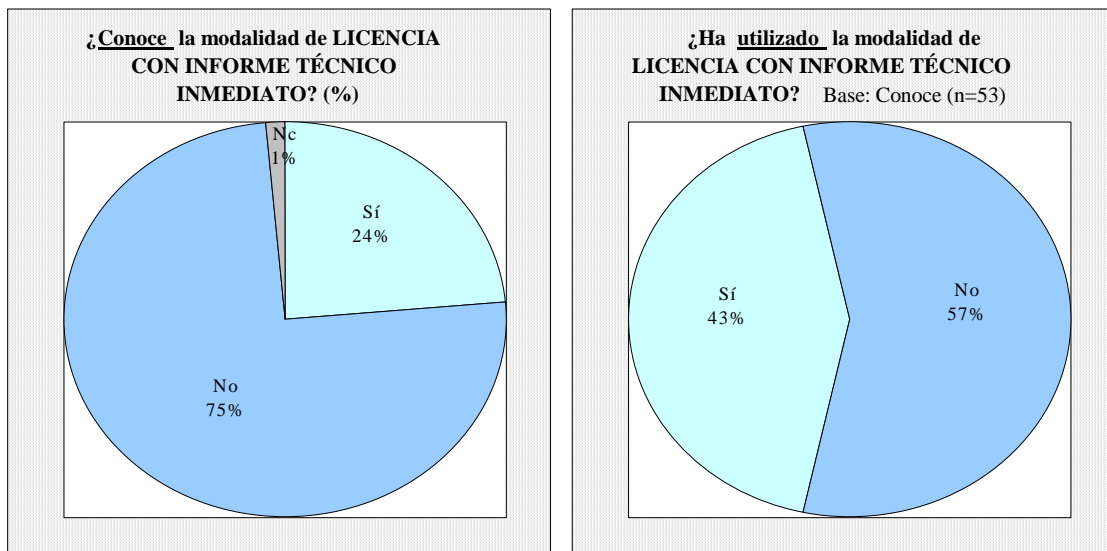
De los usuarios que la conocen, un 43,4% la ha utilizado en alguna ocasión. Sobre el total de usuarios, esta cifra se traduce en **un 10,2% de usuarios de Licencias de obra mayor y/u obra menor han utilizado en alguna ocasión la modalidad de *Licencia con Informe Técnico Inmediato*.**

-Los usuarios que conocen en una proporción más elevada esta modalidad de licencia son: los solicitantes de *Licencias de obra mayor*, los que hacen la solicitud como *Empresa o Sociedad*, los que tienen la condición de *Administradores/gestores/gerentes/responsables/apoderados* y los *Técnicos*.



-Los **usuarios que conocen en una proporción más baja esta modalidad** de licencia son: los solicitantes de *Licencias de obra menor*, los que hacen la solicitud como *Particulares*, los que tienen la condición de *Constructores* y los *Propietarios/Promotores (persona física)*.

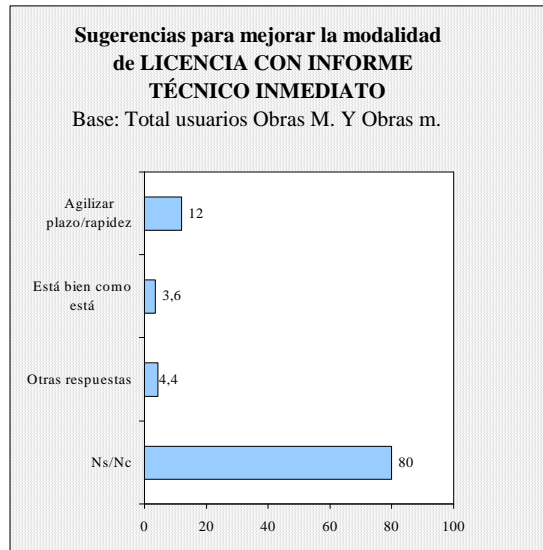
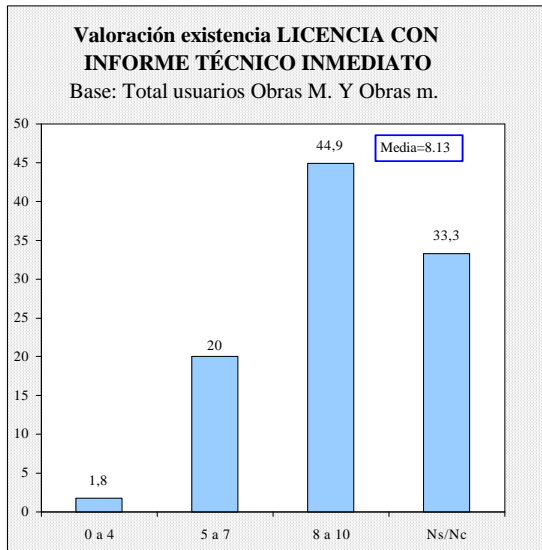
-Los *nuevos usuarios* son los que tienen un menor nivel de conocimiento de esta modalidad de licencia (12,5%). Por el contrario, los *usuarios que han visitado el Departamento en múltiples ocasiones* conocen en una proporción más elevada que el resto esta modalidad de licencia (33,3%).



**La valoración que hacen los usuarios de la existencia de la modalidad de *Licencia con Informe Técnico Inmediato* -en una escala de valores extremos 1 y 10-, alcanza una puntuación media de 8,13 puntos de media.**

-Si atribuimos la valoración media global (8,13) a los usuarios potenciales de esta modalidad de licencia, se aprecia que *despierta más expectativas entre los que todavía no la han utilizado, que entre los que ya han hecho uso de ella (7,57)*.

-La *única sugerencia* que tiene consistencia para mejorar esta modalidad de licencia es *Agilizar el plazo/rapidez (12%)*.



## 4. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO, SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS TIPOLOGICAS DEL USUARIO

Desde el punto de vista de la gestión, cabría realizar mejoras en los atributos de calidad que peor puntuación obtienen, pero también es importante conocer si la valoración otorgada es igual en todos los grupos de usuarios. Tan sólo vamos a destacar aquellas variables de clasificación que influyen significativamente en la valoración que dan los encuestados a los Atributos de calidad considerados y a la Calificación Global del Servicio.

### 4.1 Valoración de los distintos aspectos del Servicio, según las características tipológicas del usuario

**\*La percepción del usuario respecto al *Grado de resolución de su gestión* (si han sido atendidas sus necesidades) es el aspecto que marca más claramente las diferencias en las puntuaciones** otorgadas a cada uno de los atributos de calidad testados.

-Observando las puntuaciones de calidad realizadas por cada grupo de usuarios, se puede apreciar que las valoraciones medias más altas se corresponden con los usuarios que se van del Servicio pensando que *sus necesidades han sido atendidas completamente*, bajando significativamente estas puntuaciones entre los usuarios que consideran que *su gestión ha sido atendida a medias* y llegando a valoraciones medias por debajo del aprobado entre los usuarios que perciben que *sus necesidades no se han satisfecho en absoluto*.

-Los aspectos de tipo *Organizativo* son los peor valorados por los usuarios que perciben que sus necesidades no han sido atendidas completamente, a los que se unen los relativos al *Personal* en el caso de los usuarios más críticos con el Servicio –con la excepción del trato recibido–.

ATRIBUTOS DE CALIDAD EN LOS QUE HAY DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS	VARIABLE QUE PRESENTA <u>DIFERENCIA SIGNIFICATIVA</u> EN LAS MEDIAS DE LOS GRUPOS		
	ATENCIÓN DE NECESIDADES		
	Sí, completamente	Sí, pero no del todo	No, en absoluto
Accesibilidad	8,03	6,96	5,54
Confort	7,48	6,45	6,50
Confidencialidad	7,52	6,33	5,17
Trato recibido	8,47	6,82	5,69
Profesionalidad, competencia	8,34	6,69	3,82
Comunicación	8,33	6,79	4,92
Horarios atención público	7,51	6,42	4,58
Comprensibilidad hojas informativas	7,50	5,62	4,67
Agilidad trámites	7,00	4,35	2,38
Información recibida	7,61	5,33	2,62
Comprensibilidad requerimientos	7,61	5,50	3,00
Calificación Global del Servicio	7,71	5,86	3,31

\*La variable de clasificación **condición del solicitante**, presenta mayor **variación en relación a las puntuaciones medias** asignadas a los atributos de la calidad englobados dentro del aspecto *Organización*.

-Observando las puntuaciones de calidad realizadas por cada grupo de usuarios, se aprecia que hay un contraste claro entre las puntuaciones medias asignadas por los propietarios/promotores (persona física) y el resto de grupos, en relación a algunos aspectos de tipo organizativo y a la calificación global del Servicio.

Los *propietarios/promotores (persona física)* putúan más bajo que el resto de grupos, sobre todo en lo que se refiere al atributo *Agilidad en los trámites* (5,68 puntos). En el extremo contrario, los usuarios cuya condición de solicitante es *Administrador/gestor/gerente/responsable/apoderado*, putuan por encima de 7 el atributo *Agilidad en los trámites*, cuando en el resto de grupos la media se sitúa por debajo de esta cifra..

ATRIBUTOS DE CALIDAD EN LOS QUE HAY DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS	VARIABLE QUE PRESENTA <u>DIFERENCIA SIGNIFICATIVA</u> EN LAS MEDIAS DE LOS GRUPOS				
	CONDICIÓN DEL SOLICITANTE				
	Propietario /promotor (persona física)	Propietario /promotor (persona jurídica)	Técnicos	Constructor	Administra/ responsable/ gerente
<b>Agilidad trámites</b>	5,68	6,38	6,35	6,12	7,18
<b>Información recibida</b>	6,34	7,20	7,00	7,62	7,47
<b>Comprensibilidad requerimientos</b>	6,28	7,25	7,30	7,88	7,56
<b>Calificación Global</b>	6,62	7,43	7,23	7,75	7,50

Nota: La condición del solicitante "constructor" tan sólo está representada por 8 casos.

\*Si atendemos a la variable de clasificación *solicitante de la licencia*, se puede apreciar que **los usuarios que solitan una licencia como *Particulares* puntúan más bajo** que los usuarios que la solicitan como *Empresa o Sociedad*, en varios aspectos incluidos en las tres dimensiones de calidad analizadas.

-La diferencia porcentual más alta entre ambos grupos se da en la valoración dada a los aspectos *Agilidad en los trámites* (0,74 puntos porcentuales), *Información recibida* (0,67) y *Calificación Global* (0,67).

ATRIBUTOS DE CALIDAD EN LOS QUE HAY DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS	VARIABLE QUE PRESENTA <u>DIFERENCIA SIGNIFICATIVA EN</u> LAS MEDIAS DE LOS GRUPOS	
	SOLICITANTE DE LICENCIA	
	Particular	Empresa o Sociedad
Confidencialidad	6,87	7,36
Trato recibido	7,61	8,22
Profesionalidad,competencia	7,43	8,04
Comprensibilidad hojas informativas	6,68	7,15
Agilidad trámites	5,76	6,50
Información recibida	6,47	7,14
Comprensibilidad requerimientos	6,56	7,20
Calificación Global	6,70	7,37

\*El **motivo de la visita** también incide en las valoraciones que dan los usuarios a algunos atributos de calidad incluidos en las dimensiones *Instalaciones* y *Organización*.

-Los usuarios que han venido al Departamento en relación a una **Licencia de primera ocupación** son los que **califican más bajo** los atributos de calidad recogidos en la tabla. Por el contrario, los usuarios que han visitado el Servicio con motivo de una gestión relativa a una *Obra menor*, son los más satisfechos con los aspectos reseñados.

ATRIBUTOS DE CALIDAD EN LOS QUE HAY DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS	VARIABLE QUE PRESENTA <u>DIFERENCIA SIGNIFICATIVA</u> EN LAS MEDIAS DE LOS GRUPOS			
	MOTIVO DE LA VISITA			
	Obra mayor	Obra menor	Licencia 1º ocupación	Informes y certificados
Confort	7,21	7,48	6,23	7,00
Confidencialidad	7,33	7,35	6,32	6,72
Horarios atención público	6,93	7,51	6,24	7,03
Comprensibilidad hojas informativas	6,86	7,35	6,17	6,38

\*La **frecuencia de visita** sólo discrimina la opinión de los grupos en relación al atributo *Horarios de atención*.

-Los *nuevos usuarios* son los más satisfechos con los *horarios de atención* (7,82 puntos), mientras que los usuarios que vienen ocasionalmente valoran por debajo de la media del resto de grupos.

ATRIBUTO DE CALIDAD EN EL QUE HAY DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS	VARIABLE QUE PRESENTA <u>DIFERENCIA SIGNIFICATIVA</u> EN LAS MEDIAS DE LOS GRUPOS		
	FRECUENCIA DE VISITA		
	Solamente ha ido una vez	Ha ido ocasionalmente	Ha ido en múltiples ocasiones
Horarios atención público	7,82	6,85	7,04

## 4.2 Atributos de calidad que influyen en la Satisfacción Global

Si estudiamos la importancia que tienen cada uno de los atributos comprendidos en las dimensiones de calidad valoradas (*Instalaciones, Personal y Organización*) sobre la *Satisfacción Global del Servicio*, el análisis estadístico pone de manifiesto que el 82% de la variabilidad de las puntuaciones de la Satisfacción Global resulta explicado por el conjunto de esas variables, el resto de la variabilidad se debe a otras variables no consideradas y a errores de azar.

Los atributos que más aportan al nivel de *Satisfacción Global del Servicio* son, por orden de importancia:

*\*Profesionalidad, competencia*

*\*Información recibida*

*\*Comprensibilidad de las hojas informativas*

Estos tres atributos son los que mejor predicen la *Valoración Global del Servicio* y se podría considerar que son las que el usuario tiene más en cuenta cuando conforma dicha opinión.



## 5. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

Se han registrado un total de 278 sugerencias para mejorar el Servicio, que agrupadas según similitud temática arroja los siguientes resultados:

TIPO DE SUGERENCIA	% respuestas
Más agilidad en trámites	23,0
Unificar trámites	8,6
Más personal	5,0
Ampliar horario de atención público	4,7
Información más clara	3,6
Posibilidad trámites por internet	1,8
Mayor intimidad/privacidad para los trámites	1,4
Los precios	1,1
Otras respuestas	5,8
Ns/Nc	45

Como vemos, **la mayoría de las sugerencias tienen que ver con la demanda de Agilizar los trámites necesarios para conceder licencias (23%)**. En un segundo nivel de importancia destacan las sugerencias: *unificar los trámites*, que haya *más personal* en el Departamento, *ampliar el horario de atención al público* y que *la información sea más clara*. El resto de sugerencias son heterogéneas y minoritarias.

## SÍNTESIS

### *La visita del usuario*

- ❑ El **93,4%** de los usuarios que acuden al Departamento de Licencias de Urbanismo del Ayuntamiento de Alcobendas se sienten atendidas en relación a la gestión demandada: El **73,6%** ha resuelto completamente el asunto porque el que venía y el **20,7%** lo ha resuelto sólo en parte. Un escaso **4,6%** considera que su asunto no ha sido resuelto en absoluto.
- ❑ El **mayor número de visitas** al Departamento están relacionadas con cuestiones relativas a **Obras menores (48,6%)** y **Obras mayores (31,8%)**.
- ❑ La **condición del solicitante** de Licencia Urbanística **más representada es la de Propietario y/o promotor (persona física) (35%)**, seguida por la de **Técnico (23,6%)** y la de **propietario y/o promotor (persona jurídica) (21,8%)**.
- ❑ La **mayor parte de los usuarios han visitado** el Departamento de Licencias Urbanísticas **En múltiples ocasiones (46,1%)**. El resto de usuarios se reparte prácticamente a partes iguales entre los que acuden **Ocasionalmente (27,1%)** y los que **Sólomente lo han visitado una vez (26,4%)**.
- ❑ La **gran mayoría de los solicitantes de Licencias Urbanísticas son Empresas o Sociedades (64,3%)**. A título *Particular* solicita licencia el **35,7%** de los usuarios.

### *Valoración del servicio recibido*

- ❑ La **Valoración Global del Servicio** alcanza una **puntuación media de 7,13 puntos de media** (en una escala de valores extremos 1 y 10).

- ❑ El nivel de satisfacción global con el servicio recibido **se mantiene constante a lo largo del tiempo**, ascendiendo o descendiendo tan sólo unas décimas: 7,14 puntos de media en 2004, 7,11 en 2006 y 7,13 en 2008.
- ❑ **El conjunto de aspectos denominado *Personal* es el que resulta mejor valorado por los usuarios encuestados, alcanzando una puntuación media de 7,89 puntos.** La dimensión *Instalaciones* ocupa el segundo lugar, calificada con 7,36 puntos de media y el último lugar lo ocupan los aspectos englobados en *Organización*, con 6,85 puntos.
- ❑ Los **atributos mejor valorados** por los usuarios son todos los incluidos en la dimensión *Personal*: **Trato recibido** (8 puntos de media), **Comunicación** (7,85 puntos) y **Profesionalidad, competencia** (7,82 puntos).
- ❑ Por el contrario, **los atributos con calificación más baja** están incluidos en la dimensión *Organización*: **Agilidad de los trámites** (6,24 puntos de media), **Información recibida** (6,90 puntos), **Comprensibilidad de los requerimientos** (6,97 puntos de media) y **Comprensibilidad hojas informativas** (6,98 puntos).
- ❑ En relación con los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios de 2006, la encuesta de 2008 presenta un **incremento** de las valoraciones medias en cada una de las tres dimensiones de calidad analizadas.

Los atributos que han bajado su nivel de satisfacción respecto a la medición de 2006, ordenados de mayor a menor descenso, son los siguientes: *Accesibilidad*, *Horarios de atención* e *Información recibida*.

### ***Solicitantes de licencia de obra mayor y obra menor***

- ❑ **La inmensa mayoría** de los usuarios encuestados **solicitantes de obra mayor y/u obra menor opina** que en los otros departamentos la ***Agilidad de los trámites*** es **igual** que en el Departamento de Licencias(87,9%). Cuando comparan ese aspecto del servicio en este Departamento con otras administraciones públicas, un 40,6% afirma que éstas ofrecen una agilidad **menor** que la de aquél.

- **La potencial implantación de una Licencia Única** es valorada **positivamente** por la mayor parte de los usuarios (**79,6%**). El resto se reparte entre un 9,3% de usuarios escépticos ante esta medida, piensan que *va a dar lo mismo*, y el 3,1% que considera que es *negativo*
- Casi una cuarta parte de los usuarios de licencias de obra mayor y/u obra menor conocen la existencia de la *Licencia con Informe Técnico Inmediato* (23,6%) y un 10,2% la han utilizado en alguna ocasión. La valoración que se da a la existencia de esta modalidad de licencia asciende a 8,13 puntos de media -en una escala de valores extremos 1 y 10-.

### ***Sugerencias***

- **La mayoría de las sugerencias** aportadas tienen que ver con la demanda de ***Agilizar los trámites necesarios para conceder licencias*** (23%). En un segundo nivel de importancia destacan las sugerencias: *unificar los trámites*, que haya *más personal* en el Departamento, *ampliar el horario de atención al público* y que *la información sea más clara*.

## FICHA TÉCNICA

El trabajo de campo telefónico de la encuesta entre usuarios del Departamento de Licencias Urbanísticas del Ayuntamiento de Alcobendas ha sido realizado por la empresa *Metroscopia*. Se ha desarrollado entre los días 15 y 23 de diciembre de 2008. El listado final facilitado por este Departamento ha constado de 504 teléfonos. Se ha llamado a la totalidad de los registros con los siguientes resultados obtenidos:

- Entrevistas completas

Se han conseguido un total de 280 entrevistas completas.

- No Existe o Número erróneo

Del listado original 39 teléfonos eran erróneos o no existían. El número de casos registrados originalmente es superior a esta cantidad llegando a los 57 registros. Se ha realizado, no obstante, una labor de búsqueda secundaria consiguiendo “recuperar” 18 de estos registros.

- Rechazos directos del entrevistado

En 43 casos el entrevistado ha rechazado colaborar en el estudio.

- Rechaza otra persona distinta al perfil del entrevistado

En 9 casos la persona contactada sin ser la que ha solicitado la licencia, ha rechazado la encuesta sin facilitar dato alguno sobre el entrevistable. Se ha realizado, en estos casos, una última llamada para tratar de localizar al entrevistado pero sin resultados positivos.

- No Contesta

Después de cinco intentos en días y horarios diferentes ha sido imposible contactar con 18 teléfonos del listado.

- Contestadores Automáticos

Como en el caso anterior, después de cinco intentos en diferentes días y diferentes horas ha sido imposible contactar con alguien en 13 teléfonos en los que saltaba sistemáticamente el contestador.

- Faxes

En seis casos, el número de teléfono remitía a un fax.

- Aplazamientos fuera de plazo

En 34 casos se han producido aplazamientos por la imposibilidad de localizar al entrevistado antes del próximo año.

- Gestorías

Los 62 casos restantes pertenecen a empresas, comunidades de vecinos o particulares que nos han remitido a los mismos gestores que se encargan de realizar este trámite en el municipio de Alcobendas y que por tanto ya habían sido contactados para realizar la encuesta. Tuvieron, por tanto, que ser descartados para no repetir entrevistas.