

EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADA 2017

Grupo de Trabajo de Calidad y Carta de Servicios
Organismo Autónomo Agencia de Actividades



Contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1 Objetivos.....	2
I.2 Relación de indicadores:.....	2
I.3 Ficha técnica.....	3
II. ENCUESTA de personas usuarias 2017.....	5
II.1 Resultados de la Encuesta.....	6
II.2 Valoración por tipo de información.....	6
II.2.1 Información Urbanística.....	7
II.2.2 Información de Disciplina Urbanística y Sancionadora.....	12
III. CARTA DE SERVICIOS de la Agencia de Actividades 2017.....	17
III.1 Compromiso 6 de la Carta de Servicios.....	17
III.2 Compromiso 7 de la Carta de Servicios.....	18
IV. CONCLUSIONES.....	18
V. MEJORA CONTINUA.....	20

I. INTRODUCCIÓN

El servicio de información especializada de la Agencia de Actividades nació para dar respuesta a las cuestiones de índole urbanística y facilitar la labor de empresarios, emprendedores, profesionales del sector, ya que ofrece, en un mismo espacio físico, la oportunidad de obtener una completa información sobre el desarrollo de sus proyectos, aclaración de dudas y la posibilidad de realizar los diferentes trámites que son necesarios al inicio de su actividad y/o comienzo de obras, así como facilitar la información referida a la disciplina urbanística o sancionadora

Este informe ha sido elaborado para presentar los resultados de la encuesta de satisfacción anual de las personas atendidas presencialmente en el Servicio de Información Especializada que se presta en la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Organismo Autónomo Agencia de Actividades. El trabajo se corresponde con la anualidad 2017.

En las siguientes páginas se detallan:

- Las características técnicas del trabajo realizado.
- El análisis descriptivo de los resultados que incluye: el dato global, las diferencias significativas existentes de ese dato entre los distintos tipos de información demandada, la evolución de los indicadores y todos los gráficos y tablas necesarias para visualizar este análisis.
- Las conclusiones generales.
- El cuestionario utilizado para obtener los datos del estudio.

Con la finalidad de valorar el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la información facilitada, así como la claridad en cuanto a la normativa de aplicación y los requisitos necesarios para la apertura e implantación de actividades en la ciudad de Madrid, se ha puesto a disposición de los usuarios del servicio de información especializada de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, una encuesta de satisfacción, de cumplimentación voluntaria, con el objetivo de conocer la valoración que la ciudadanía hace de los servicios prestados en la misma para, de este modo, poder adoptar las medidas que permitan una continua mejora en la calidad de la prestación del servicio.

Se ha valorado especialmente el grado de preparación del personal, el trato recibido así como la transparencia en los datos obtenidos. De igual modo se ha aplicado una explotación global de variables comunes a las cuatro cuestiones que componen el cuestionario, y se han analizado por separado la información urbanística y la información de disciplina y sancionadora.

I.1 Objetivos

El objetivo general del estudio era recabar la opinión de las personas atendidas en el Servicio de Información Especializada que se presta en la Calle Bustamante 16 del Organismo Autónomo Agencia de Actividades sobre una serie de aspectos que se miden a través de otros tantos indicadores.

En el estudio se abordan una serie de parámetros relacionados con la prestación del servicio de información especializada (IU) información Urbanística - (ID) información de disciplina y sancionadora, algunos de estos parámetros se miden con indicadores que están directamente relacionados con los compromisos adquiridos por parte de la Agencia de Actividades en su Carta de Servicios y vinculados a la implantación de este servicio.

I.2 Relación de indicadores en la Carta de Servicios:

1. Valoración de la información recibida respecto a la claridad y comprensión.
2. Valoración del trato recibido del personal de información.
3. Valoración de los medios y espacios en los que se presta el servicio de información.
4. Valoración de la información recibida sobre asuntos relativos a la información urbanística especializada.
5. Valoración de la información recibida sobre los asuntos relativos a la información

sancionadora o de disciplina

Estos cinco indicadores forman parte de las cuestiones planteadas en la encuesta de satisfacción entregadas a las personas atendidas en el servicio de información, que están relacionados también con los compromisos adquiridos por la Agencia de Actividades.

Los objetivos específicos de este estudio son los que se corresponden con la variabilidad que estos indicadores

I.3 Ficha técnica

Las prescripciones técnicas que se han tenido en cuenta para la realización de la encuesta son las siguientes:

- **Ámbito poblacional y temporal:** Las personas que han concertado una cita para ser atendidas en el servicio de información urbanística. La encuesta se ha realizado sobre el total de personas que han sido atendidas en el servicio que de forma voluntaria han accedido a rellenar el cuestionario entregado por nuestro personal y que han depositado en nuestra urna cerrada creada a tal efecto. Los cuestionarios han sido entregados todos los días hábiles del año 2017.
- **Técnica de Investigación:** Encuesta autocumplimentada mediante cuestionario estructurado y precodificado con escala numérica de 0 a 10
- **Universo:** Total de personas con cita previa atendidas en el servicio de información especializada. 10.864 personas en el año 2017.
- **Muestreo:** Selección aleatoria sobre las personas con cita previa atendidas por nuestros informadores tanto en información urbanística como información de disciplina.
- **Procedimiento de recogida de información:** de forma presencial, voluntaria y anónima, sin entrevista, depositando el cuestionario una vez cumplimentado en una urna cerrada
- **Diseño de la muestra:** muestreo estratificado con afijación proporcional. Donde

EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

si bien la encuesta tiene un tronco común se ha procedido a diferenciar las personas atendidas en información urbanística y las personas atendidas en información de disciplina y sancionadora

Con ello, se pretende conseguir detectar las áreas de mejora o debilidades del servicio empleado en relación a la idiosincrasia propia de cada información.

En este sentido cabe señalar que en el servicio de información urbanística disponemos de 5 agendas abiertas por cada franja horaria de veinte minutos y solo una agenda por cada franja horaria de veinte minutos para la información de disciplina urbanística.

- **Tamaño y Distribución de la muestra :** Finalmente, se han realizado un total de 1.794 encuestas con el siguiente reparto:

1.485	Información Urbanística
309	Información de Disciplina

Error muestral: Para $p=q=0,5$ y un nivel de confianza del 95%

Para datos globales	$\pm 2,11\%$
Para muestra (IU)	$\pm 2,32\%$
Para muestra (ID)	$\pm 5,16\%$

- **Tasa de respuesta:** 16,51% sobre el universo total de 10.864

II. ENCUESTA de personas usuarias 2017

A continuación incluimos íntegra la encuesta de evaluación del servicio de información urbanística especializada e información de disciplina y sancionadora



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA TÉCNICA
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Le agradecemos que, de forma **anónima**, responda a este breve cuestionario, valorando cada pregunta con una **puntuación de 0 a 10**, el grado de satisfacción con la atención recibida en nuestra Oficina, teniendo en cuenta que su opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio.

■ ¿Cómo es su valoración en relación con la claridad de la información recibida?											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
■ ¿Cómo valora el trato y la actuación del personal que le ha atendido?											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
■ ¿Cómo es su valoración en relación con la información recibida sobre los expedientes en tramitación?											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
■ ¿Cómo valora el espacio de esta Oficina en la que se presta el servicio y los medios con los que contamos?											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muchas gracias por su colaboración



II.1 Resultados de la Encuesta

En este apartado se desglosan los resultados de la encuesta, sin entrar a valorar los mismos. Las tablas y gráficos se acompañan de someras descripciones que subrayan las incidencias más relevantes de cada punto.

Diferenciación de la información

Por primera vez, se ha introducido una pregunta relativa a diferenciar la naturaleza de la información solicitada ya sean expedientes de información urbanística, esto es, relativo a solicitud de licencias previas de actividad o declaraciones responsables o expedientes de disciplina urbanística o sancionadora. La principal motivación de las personas atendidas en la información urbanística radica sobre el desarrollo de sus proyectos, aclaración de sus dudas y conocer los trámites necesarios para el inicio de una actividad y/o comienzo de obras. La principal motivación que tienen las personas usuarias de este servicio de información de Disciplina urbanística y Sancionadora es conocer el estado de tramitación de los expedientes para el restablecimiento de la legalidad urbanística o sancionadora así como denunciar actuaciones de infracción urbanística, obras o molestias generadas por la actividad de los locales de ocio.

II.2 Valoración por tipo de información

II.2.1 Información Urbanística (IU)

Cuestiones planteadas

Punto 1. ¿Cómo es su valoración en relación con la claridad de la información recibida?

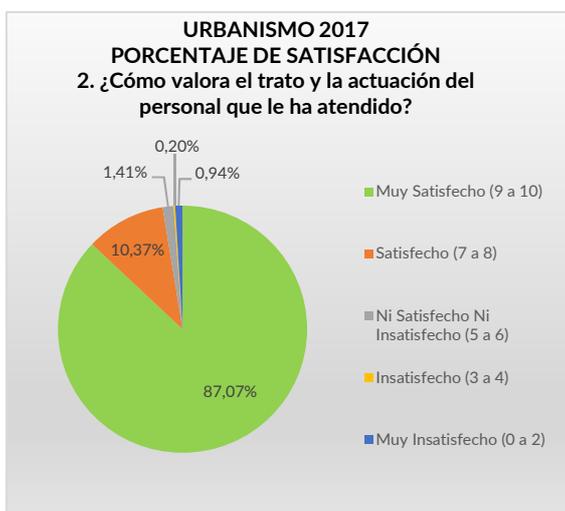
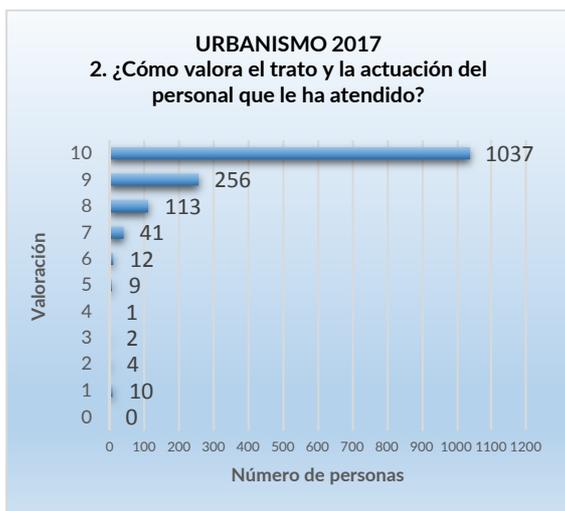
VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	0	0,00%
1	18	1,21%
2	7	0,47%
3	5	0,34%
4	5	0,34%
5	20	1,35%
6	27	1,82%
7	71	4,78%
8	182	12,26%
9	245	16,50%
10	905	60,94%
TOTAL	1485	
MEDIA	9,12	
Muy Insatisfecho (Valoración 0 a 2)	25	1,68%
Insatisfecho (Valoración 3 a 4)	10	0,67%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (Valoración 5 a 6)	47	3,16%
Satisfecho (Valoración 7 a 8)	253	17,04%
Muy Satisfecho (Valoración 9 a 10)	1150	77,44%



EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Punto 2. ¿Cómo valora el trato y la actuación del personal que le ha atendido?

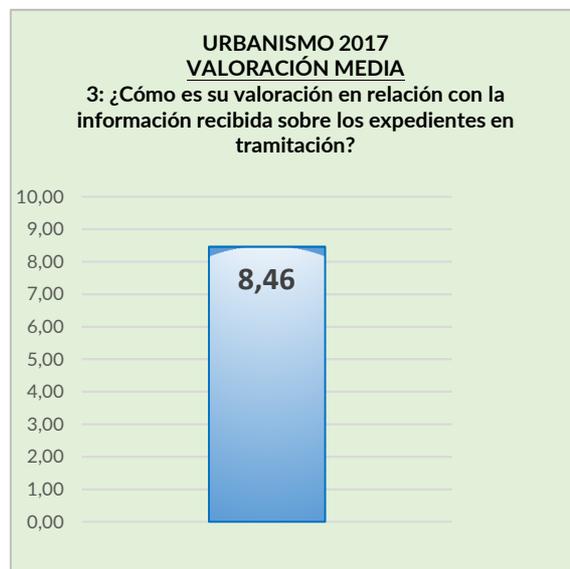
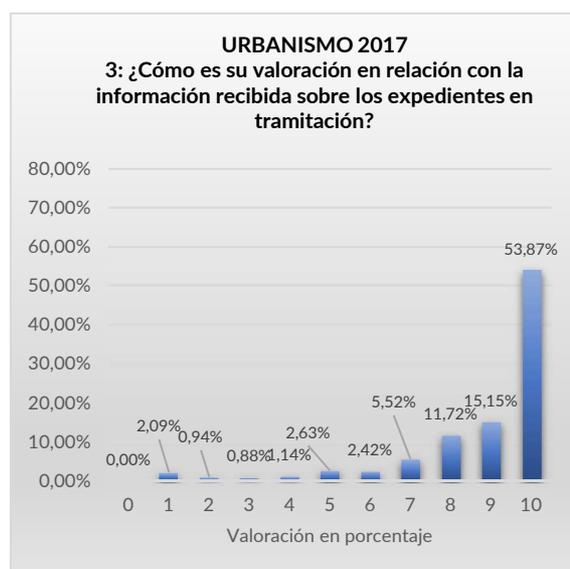
VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	0	0,00%
1	10	0,67%
2	4	0,27%
3	2	0,13%
4	1	0,07%
5	9	0,61%
6	12	0,81%
7	41	2,76%
8	113	7,61%
9	256	17,24%
10	1037	69,83%
TOTAL	1485	
MEDIA	9,43	
Muy Insatisfecho (Valoración 0 a 2)	14	0,94%
Insatisfecho (Valoración 3 a 4)	3	0,20%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (Valoración 5 a 6)	21	1,41%
Satisfecho (Valoración 7 a 8)	154	10,37%
Muy Satisfecho (Valoración 9 a 10)	1293	87,07%



EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

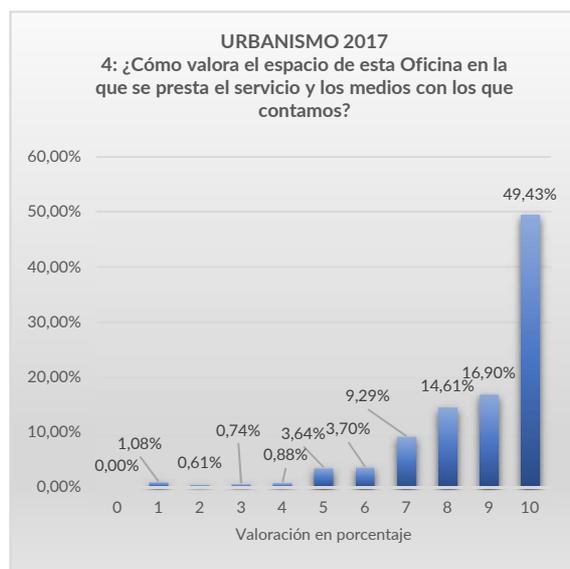
Punto 3. ¿Cómo es su valoración en relación con la información recibida sobre los expedientes en tramitación?

VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	0	0,00%
1	31	2,09%
2	14	0,94%
3	13	0,88%
4	17	1,14%
5	39	2,63%
6	36	2,42%
7	82	5,52%
8	174	11,72%
9	225	15,15%
10	800	53,87%
TOTAL	1431	
MEDIA	8,46	
Muy Insatisfecho (Valoración 0 a 2)	45	3,03%
Insatisfecho (Valoración 3 a 4)	30	2,02%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (Valoración 5 a 6)	75	5,05%
Satisfecho (Valoración 7 a 8)	256	17,24%
Muy Satisfecho (Valoración 9 a 10)	1025	69,02%



Punto 4. ¿Cómo valora el espacio de esta Oficina en la que se presta el servicio y los medios con los que contamos?

VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	0	0,00%
1	16	1,08%
2	9	0,61%
3	11	0,74%
4	13	0,88%
5	54	3,64%
6	55	3,70%
7	138	9,29%
8	217	14,61%
9	251	16,90%
10	734	49,43%
TOTAL	1498	
MEDIA	8,77	
Muy Insatisfecho (Valoración 0 a 2)	25	1,68%
Insatisfecho (Valoración 3 a 4)	24	1,62%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (Valoración 5 a 6)	109	7,34%
Satisfecho (Valoración 7 a 8)	355	23,91%
Muy Satisfecho (Valoración 9 a 10)	985	66,33%



EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



II.2.2 Información de Disciplina Urbanística y Sancionadora (ID)

Cuestiones planteadas

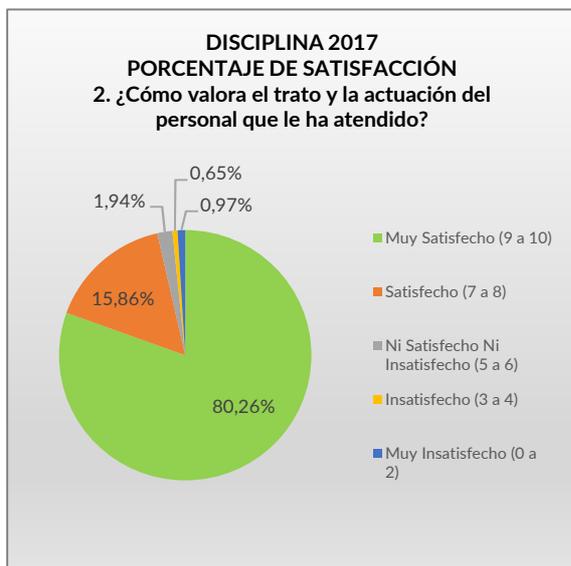
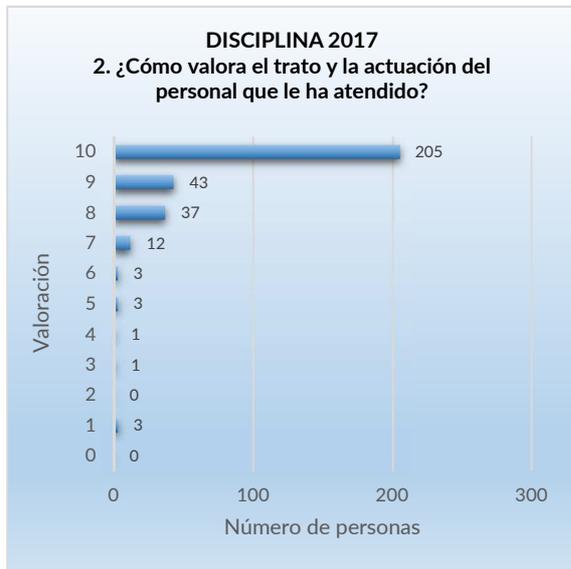
Punto 1. ¿Cómo es su valoración en relación con la claridad de la información recibida?

VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	0	0,00%
1	11	3,56%
2	4	1,29%
3	3	0,97%
4	1	0,32%
5	2	0,65%
6	7	2,27%
7	21	6,80%
8	39	12,62%
9	47	15,21%
10	174	56,31%
TOTAL	309	
MEDIA	8,76	
Muy Insatisfecho (Valoración 0 a 2)	15	4,85%
Insatisfecho (Valoración 3 a 4)	4	1,29%
Ni Insatisfecho Ni Satisfecho (Valoración 5 a 6)	9	2,91%
Satisfecho (Valoración 7 a 8)	60	19,42%
Muy Satisfecho (Valoración 9 a 10)	221	71,52%



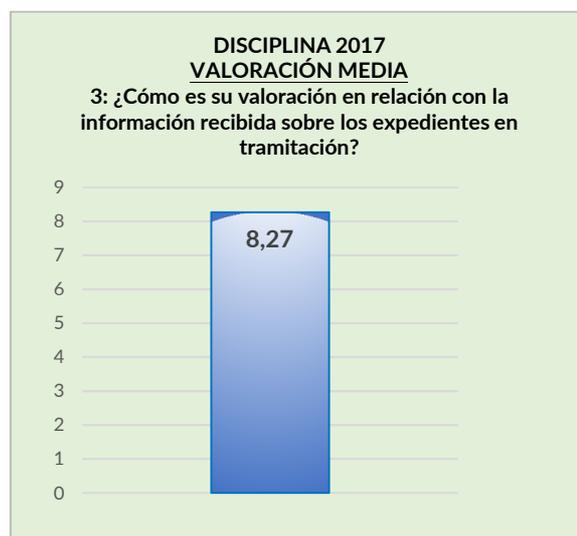
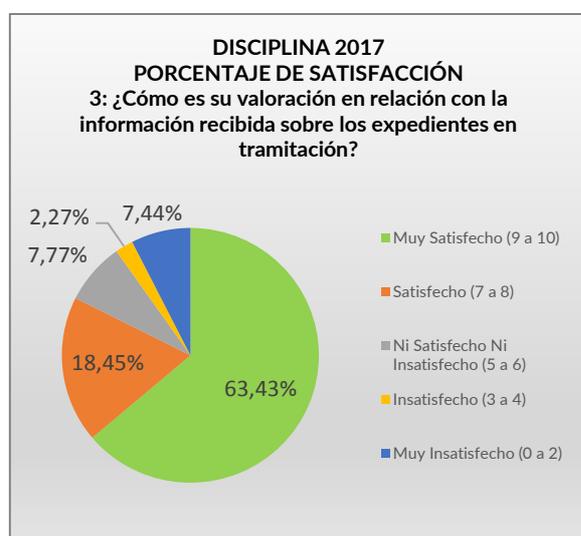
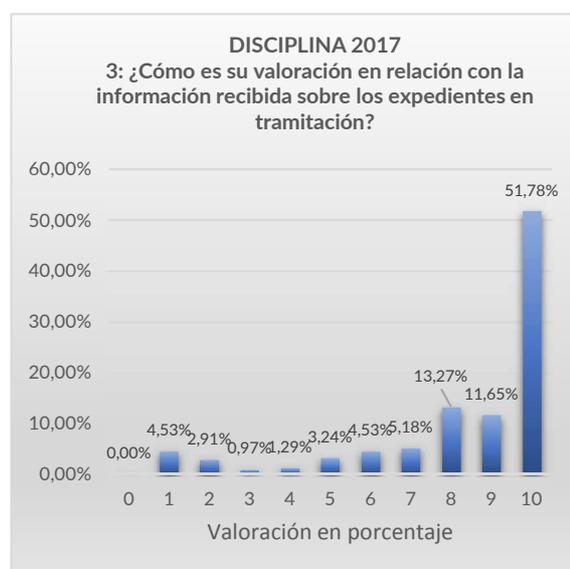
Punto 2. . ¿Cómo valora el trato y la actuación del personal que le ha atendido?

VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	0	0,00%
1	3	0,97%
2	0	0,00%
3	1	0,32%
4	1	0,32%
5	3	0,97%
6	3	0,97%
7	12	3,88%
8	37	11,97%
9	43	13,92%
10	205	66,34%
TOTAL		308
MEDIA		9,26
Muy Insatisfecho (Valoración 0 a 2)		0,97%
Insatisfecho (Valoración 3 a 4)		0,65%
Ni Insatisfecho Ni Satisfecho (Valoración 5 a 6)		1,94%
Satisfecho (Valoración 7 a 8)		15,86%
Muy Satisfecho (Valoración 9 a 10)		80,26%



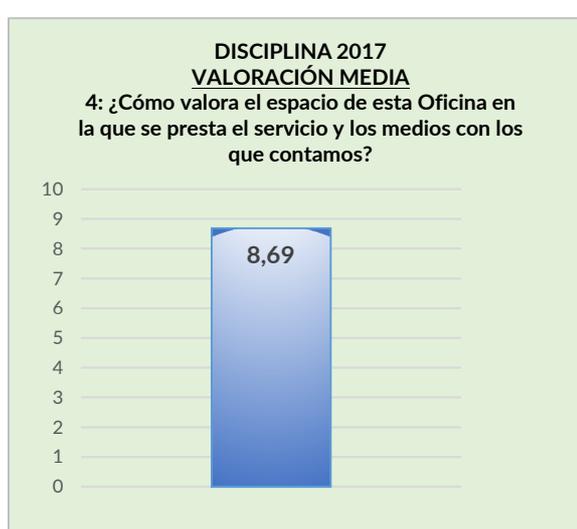
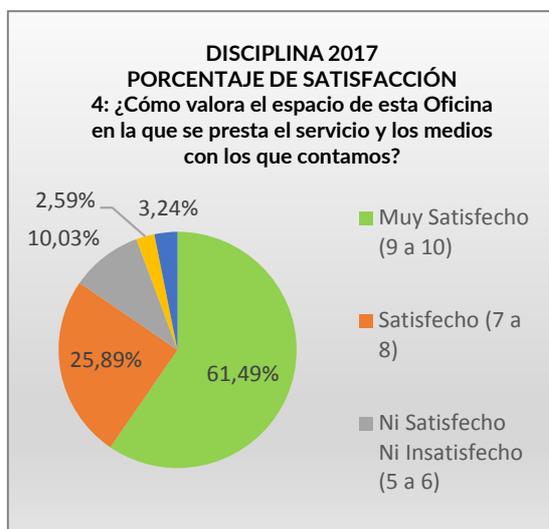
Punto 3. ¿Cómo es su valoración en relación con la información recibida sobre los expedientes en tramitación?

VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	0	0,00%
1	14	4,53%
2	9	2,91%
3	3	0,97%
4	4	1,29%
5	10	3,24%
6	14	4,53%
7	16	5,18%
8	41	13,27%
9	36	11,65%
10	160	51,78%
TOTAL	307	
MEDIA	8,27	
Muy Insatisfecho (Valoración 0 a 2)	23	7,44%
Insatisfecho (Valoración 3 a 4)	7	2,27%
Ni Insatisfecho Ni Satisfecho (Valoración 5 a 6)	24	7,77%
Satisfecho (Valoración 7 a 8)	57	18,45%
Muy Satisfecho (Valoración 9 a 10)	196	63,43%

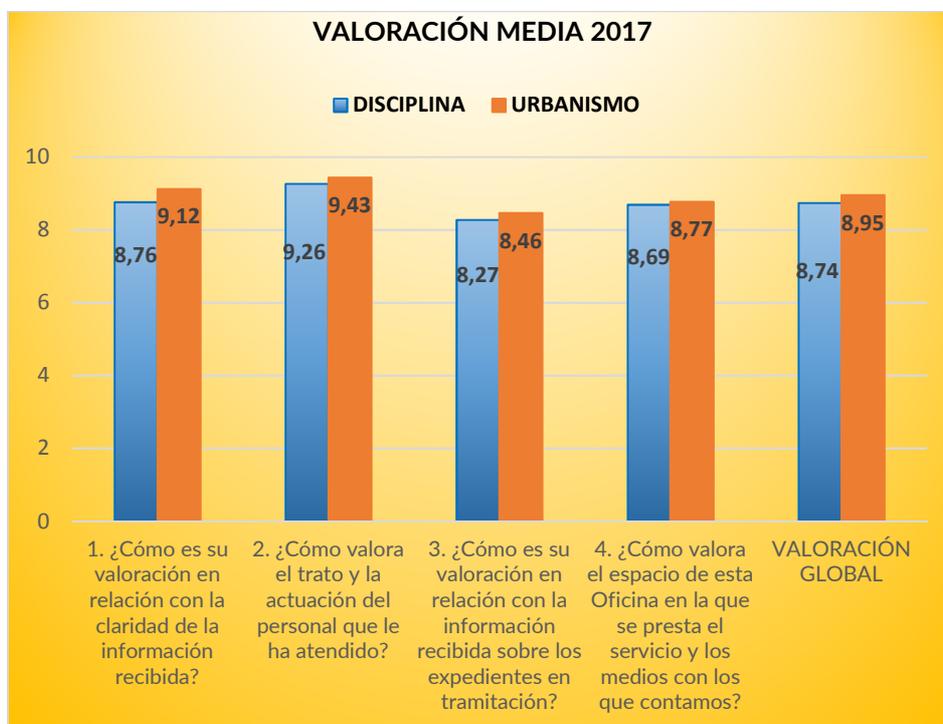


Punto 4. ¿Cómo valora el espacio de esta Oficina en la que se presta el servicio y los medios con los que contamos?

VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	0	0,00%
1	8	2,59%
2	2	0,65%
3	3	0,97%
4	5	1,62%
5	15	4,85%
6	16	5,18%
7	27	8,74%
8	53	17,15%
9	39	12,62%
10	151	48,87%
TOTAL	319	
MEDIA	8,69	
Muy Insatisfecho (Valoración 0 a 2)	10	3,24%
Insatisfecho (Valoración 3 a 4)	8	2,59%
Ni Insatisfecho Ni Satisfecho (Valoración 5 a 6)	31	10,03%
Satisfecho (Valoración 7 a 8)	80	25,89%
Muy Satisfecho (Valoración 9 a 10)	190	61,49%



EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



III. CARTA DE SERVICIOS 2017

La Carta de Servicios de la Agencia de Actividades incluye compromisos que son evaluados y cuantificados a través de los datos que arrojan las encuestas de satisfacción, por lo que tras la revisión de los apartados anteriores podemos comprobar si éstos se han alcanzado.

La Carta de Servicios de la que se han extraído los siguientes compromisos fue aprobada el 26 de abril de 2012, y fue certificada por AENOR el 16 de enero de 2016. El texto corresponde a la última evaluación, realizada en marzo de 2018

III.1 Compromiso 6 de la Carta de Servicios

A través de un personal cualificado y profesional, la Agencia informará a la ciudadanía dispensando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, y garantizando la intimidad y confidencialidad del servicio, al contar con medios y espacios adecuados; la valoración media de las personas usuarias en relación con la claridad, el trato recibido y los medios y espacios en los que se presta el servicio será superior o igual a 8,6 en una escala de 0 a 10.

6.1. Valoración de la información recibida respecto a la claridad y comprensión.

- Indicador análisis de claridad y comprensión: **8,5%**
- Resultado Encuesta 2017: **9,12%** ✓ (Compromiso alcanzado)

6.2. Valoración del trato recibido del personal de información.

- Indicador análisis de trato recibido: **8,5%**
- Resultado Encuesta 2017: **9,43%** ✓ (Compromiso alcanzado)

6.3. Valoración de los medios y espacios en los que se presta el servicio de información

- Indicador análisis de medios: **8,5%**
- Resultado Encuesta 2017: **8,33%** ✓ (Compromiso alcanzado)

III.2 Compromiso 7 de la Carta de Servicios

Se atenderán las peticiones de información urbanística especializada y las peticiones de información sobre expedientes urbanísticos, disciplinarios y sancionadores, proporcionando información clara y precisa; siendo la valoración media de las personas usuarias con dichos servicios superior o igual a 8,5 en una escala de 0 a 10.

7.1. Valoración de la información recibida sobre asuntos relativos a la información urbanística especializada.

- Indicador análisis de claridad y comprensión: 8,5%
- Resultado Encuesta 2017: 8,95% ✓ (Compromiso alcanzado)

7.2. Valoración de la información recibida sobre los asuntos relativos a la información sancionadora o de disciplina urbanística..

- Indicador análisis de trato recibido: 8,5%
- Resultado Encuesta 2017: 8,69% ✓ (Compromiso alcanzado)

IV. CONCLUSIONES

Del análisis concreto de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas con respecto al servicio de información urbanística en general prestado en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Agencia de Actividades, que ha sido la unidad orgánica que ha formulado las referidas encuestas, se obtiene la siguiente conclusión general, todas las dimensiones valoradas presentan más del 81,88 por ciento de puntuaciones de 7 o superior así como las siguientes particularidades:

1. La valoración en cuanto a la “claridad de la información recibida”, que incluye aspectos tales como:

- Normativa de aplicación a cada supuesto concreto.
- Características físicas y territoriales de los locales en los que se han de implantar o modificar las actividades económicas.
- Normativa sectorial de aplicación.
- Necesidad de informes complementarios.
- Tasas Urbanísticas.

- Impuestos (ICIO).
- Procedimiento a aplicar.

Toda esta información, se facilita por las/os informadoras/es urbanísticos cuya cualificación técnica es la de Ingenieros Técnicos Industriales.

Este personal, ha recibido formación específica en cuanto a la aplicación de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas, Normativa tanto estatal como autonómica de aplicación así como formación específica en materia de atención al público.

Por lo tanto, al obtener una nota media positiva de 9,12 sobre 10, ha de ser valorado muy satisfactoriamente.

2. La valoración sobre la “el trato y la actuación del personal que le ha atendido”, incluye aspectos tales como:

- Amabilidad en el trato.
- Profesionalización y especialización del personal que le ha atendido.
- Orientación en cuanto a la tramitación de procedimientos.
- Formación y preparación para dar asesoramiento.

Se ha obtenido una nota media positiva de 9,43 sobre 10 lo que ha de ser valorado muy satisfactoriamente y pone de manifiesto que el personal se esfuerza diariamente en transmitir una imagen de especialidad y carácter técnico del organismo al que representa.

3. La valoración sobre la “la información recibida sobre los expedientes en tramitación”, incluye aspectos tales como:

- Acceso a consulta de expedientes de licencias.
- Acceso a consulta de expedientes de declaración responsable.
- Acceso a consulta de expedientes de cambio de titularidad de actividad.
- Acceso a consultas urbanísticas.
- Acceso a expedientes disciplinarios.
- Acceso a expedientes sancionadores.
- Acceso a expedientes de ampliación extraordinaria de horarios.
- Acceso a la necesidad de informes sectoriales vinculantes.

Se ha obtenido una nota media positiva del 8,82, sobre 10 lo que ha de valorarse satisfactoriamente (nota media IU 8,95 nota media ID 8,69) teniendo en cuenta que la información facilitada en el apartado de ID, incluye la relativa a los expedientes sancionadores y disciplinarios que son siempre percibidos de forma negativa por los ciudadanos. Así como a la demora en la tramitación que acumulan determinados expedientes En este aspecto es donde se resaltan algunas debilidades del servicio prestado, como por ejemplo la falta de contestación/acción/solución al problema por parte de la unidad tramitadora persistencia del problema. Supeditación y dependencia de otras unidades administrativas.

4. La valoración sobre “el espacio de esta Oficina en la que se presta el servicio y los medios con los que contamos

Se ha obtenido una nota media positiva del 8,77, sobre 10 lo que ha de valorarse satisfactoriamente. No obstante, hay que señalar que el espacio del que dispone este servicio de información está supeditado a la infraestructura propia del edificio así como a otros servicios prestados en la Oficina de Atención a la Ciudadanía. Se puede concluir que tiene margen de mejora, aun no obteniendo una mala puntuación por parte de la ciudadanía.

V. MEJORA CONTINUA

Con carácter general, hay que indicar que el servicio de información pública de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Agencia de Actividades, está sometida a un proceso de mejora continua, cuyo objetivo es alcanzar el mayor grado de satisfacción ciudadana posible, elevar los criterios de calidad de los servicios prestados y otorgar la mayor transparencia posible para que la ciudadanía pueda conocer, en cada momento, el estado de tramitación de sus expedientes.