

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

2020

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 en la Carta de Servicios .....	2
I.3 Relación de indicadores no incluidos en la Carta de Servicios .....	3
I.4 Ficha técnica .....	3
II. ENCUESTA de personas usuarias 2020.....	5
II.1 Resultados de la Encuesta.....	6
II.2 Valoración información urbanística .....	7
III. COMPROMISOS 2020.....	12
III.1 Compromiso 5 incluido en la Carta de Servicios.....	12
III.2 Compromiso 6 incluido en la Carta de Servicios.....	13
III.3 Compromiso Tiempo de respuesta No incluido en la Carta de Servicios ...	13
IV. CONCLUSIONES.....	15
V. MEJORA CONTINUA.....	18

## 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 y 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 a través de un canal de correo electrónico, [atencionpersonalizada@madrid.es](mailto:atencionpersonalizada@madrid.es) con 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 2020.

Este nuevo canal se puso en marcha a raíz de la suspensión de la atención presencial por el confinamiento y las medidas extraordinarias por la Covid que trajo la pandemia y seguir atendiendo las peticiones de información que demandaba la ciudadanía.

En las siguientes páginas se detallan:

- Las características técnicas del trabajo realizado.
- El análisis descriptivo de los resultados que incluye: el dato global, 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 las mismas 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 tiempo de respuesta, 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.

### 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 a través de la dirección de correo [atencionpresencial@madrid.es](mailto:atencionpresencial@madrid.es) 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 referida tanto a la información Urbanística como a la 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 de la información recibida sobre asuntos relativos a la información urbanística especializada.

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

### I.3 Relación de indicadores No incluidos en la Carta de Servicios:

1. Tiempo de respuesta.
2. Preferencia del canal telemático al presencial para recibir la información.

### I.4 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 demandado una consulta para ser atendidas en el servicio de información urbanística a través de este canal telemático. 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 remitido por nuestro personal. En el propio correo de respuesta del informador se envía un enlace para que de forma anónima responda a un breve cuestionario, valorando cada pregunta con una puntuación de 0 a 10, el grado de satisfacción con la atención recibida en este canal. El periodo comprendido entre noviembre y diciembre del año 2020.
- **Técnica de Investigación:** Encuesta autocumplimentada mediante cuestionario estructurado y precodificado con escala numérica de puntuación de 0 a 10.

## EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

- **Universo:** Total de personas atendidas en el servicio de información especializada. 1.308 personas en el periodo noviembre-diciembre 2020).
- **Muestreo:** Total de respuestas recibidas por las personas usuarias del servicio prestado.
- **Procedimiento de recogida de información:** Las respuestas que se trasladan a los ciudadanos contienen un enlace para que de forma telemática, voluntaria y anónima rellenen el cuestionario creado para este fin.
- **Diseño de la muestra:** Totalidad de respuestas recibidas.
- **Tamaño y Distribución de la muestra:** Finalmente, se han recibido un total de 45 encuestas.

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

Para datos globales	$\pm 14,4\%$
---------------------	--------------

- **Tasa de respuesta:** 3,44% sobre el universo total de 1.308

## II. ENCUESTA de personas usuarias 2020

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 este canal, 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 la calidad técnica de la información recibida?											
	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 tiempo de respuesta?											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
■ ¿Prefiere este canal de información al presencial?											
	SI	NO									

UTILICE ESTE CAMPO PARA DETALLAR EL ASPECTO CONCRETO EN EL QUE CREE QUE DEBEMOS MEJORAR NUESTRO SERVICIO

TEXTO ABIERTO:

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.

### Tamaño de la muestra

---

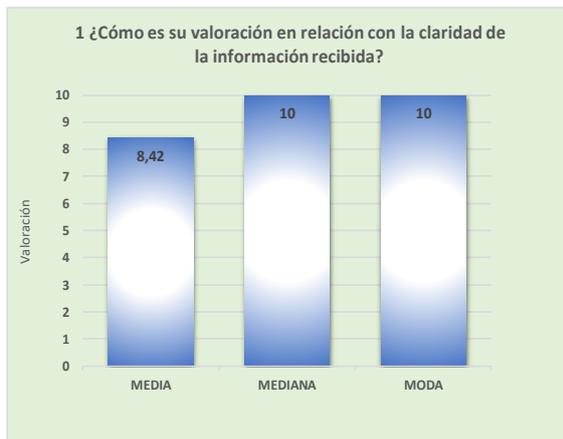
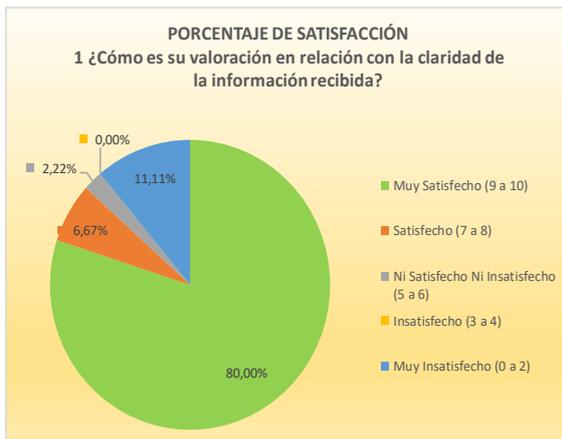
El motivo de la baja respuesta ciudadana es objeto de valoración y estudio dado que es muy llamativa. No obstante, el resultado de la misma es muy positiva por ello habida cuenta del poco periodo abarcado, dos meses, así como el pequeño tamaño de la muestra nos emplaza a que en futuros estudios de satisfacción de los clientes de la información urbanística a comprobar la eficacia de las acciones llevadas a cabo y se evaluará si se han cumplido los objetivos para los que fueron propuestas.

## II.2 Valoración información urbanística

### Cuestiones planteadas

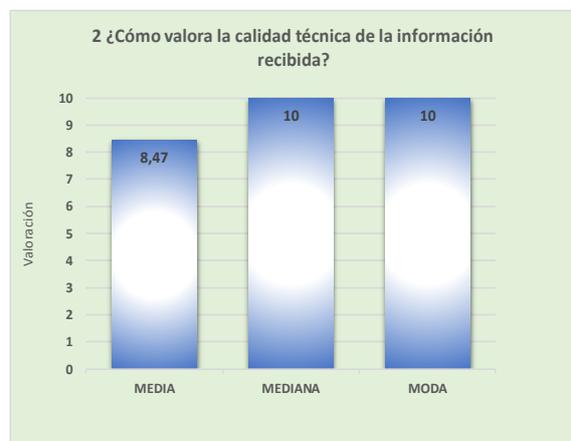
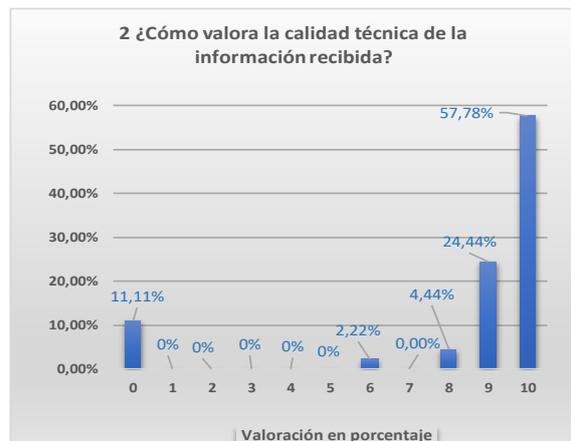
#### 1 ¿Cómo es su valoración en relación con la claridad de la información recibida?

VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	5	11,11%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	1	2,22%
7	1	2,22%
8	2	4,44%
9	10	22,22%
10	26	57,78%
TOTAL		45
<b>MEDIA</b>		<b>8,42</b>
<b>MEDIANA</b>		<b>10</b>
<b>MODA</b>		<b>10</b>
Muy Insatisfecho (0 a 2)	5	11,11%
Insatisfecho (3 a 4)	0	0,00%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (5 a 6)	1	2,22%
Satisfecho (7 a 8)	3	6,67%
Muy Satisfecho (9 a 10)	36	80,00%



2 ¿Cómo valora la calidad técnica de la información recibida?

VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	5	11,11%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	1	2,22%
7	0	0,00%
8	2	4,44%
9	11	24,44%
10	26	57,78%
TOTAL		45
<b>MEDIA</b>		<b>8,47</b>
<b>MEDIANA</b>		<b>10</b>
<b>MODA</b>		<b>10</b>
Muy Insatisfecho (0 a 2)	5	11,11%
Insatisfecho (3 a 4)	0	0,00%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (5 a 6)	1	2,22%
Satisfecho (7 a 8)	2	4,44%
Muy Satisfecho (9 a 10)	37	82,22%



## EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

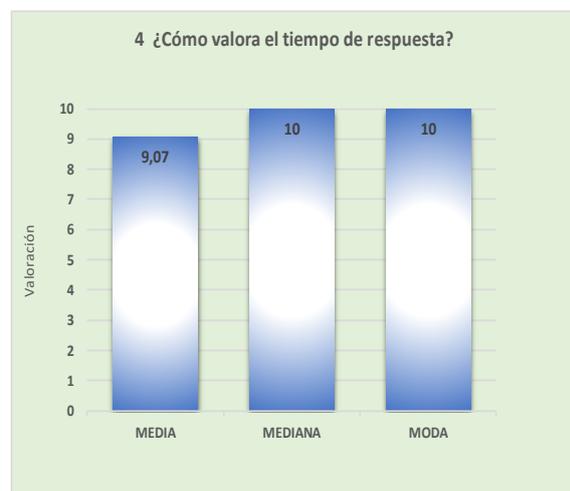
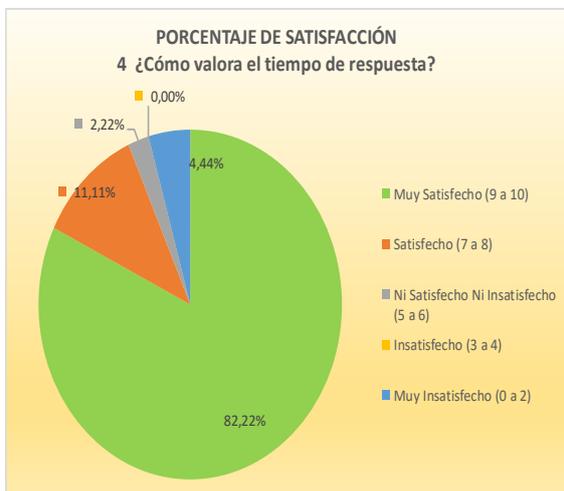
### 3 ¿Como es su valoración en relación con la información recibida sobre los expedientes en tramitación?

VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	5	11,11%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	1	2,22%
6	3	6,67%
7	1	2,22%
8	5	11,11%
9	8	17,78%
10	22	48,89%
TOTAL	45	
<b>MEDIA</b>	<b>8,04</b>	
<b>MEDIANA</b>	<b>9</b>	
<b>MODA</b>	<b>10</b>	
Muy Insatisfecho (0 a 2)	5	11,11%
Insatisfecho (3 a 4)	0	0,00%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (5 a 6)	4	8,89%
Satisfecho (7 a 8)	6	13,33%
Muy Satisfecho (9 a 10)	30	66,67%

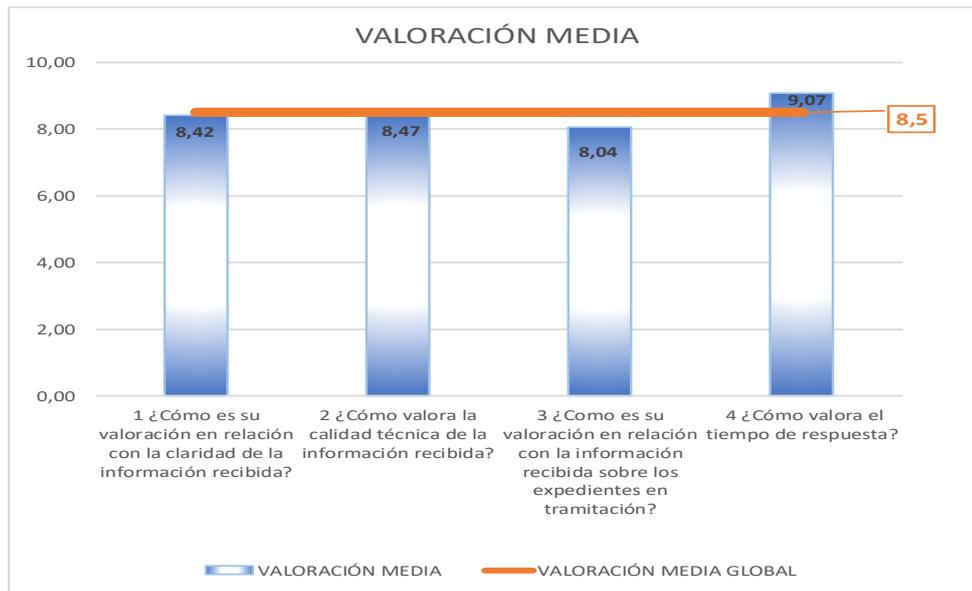


4 ¿Cómo valora el tiempo de respuesta?

VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	2	4,44%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	1	2,22%
6	0	0,00%
7	1	2,22%
8	4	8,89%
9	6	13,33%
10	31	68,89%
TOTAL		45
<b>MEDIA</b>		<b>9,07</b>
<b>MEDIANA</b>		<b>10</b>
<b>MODA</b>		<b>10</b>
Muy Insatisfecho (0 a 2)	2	4,44%
Insatisfecho (3 a 4)	0	0,00%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (5 a 6)	1	2,22%
Satisfecho (7 a 8)	5	11,11%
Muy Satisfecho (9 a 10)	37	82,22%



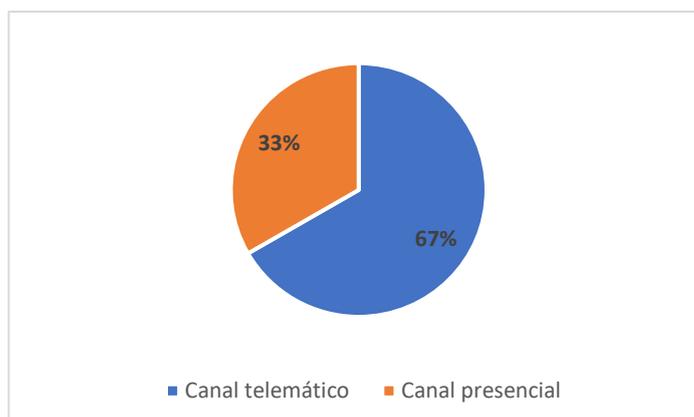
VALORACIÓN MEDIA



5 ¿Prefiere este canal de información al presencial?

Ante la cuestión planteada de si preferían las personas usuarias este canal de información telemático al presencial, debemos indicar que el 67 por ciento de los ciudadanos que respondieron se inclinaron por el SI, frente al 33 por ciento, que se inclinaron por el NO, esto es que seguían prefiriendo la atención presencial.

Habida cuenta del éxito cosechado en este tipo de modalidad de información en la Agencia de Actividades se ha mantenido el doble formato de información urbanística.



### III. CARTA DE SERVICIOS 2020

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 cuya renovación se obtuvo en enero de 2018. El texto corresponde a la última evaluación, realizada en marzo de 2020.

#### III.1 Compromiso 5 de la Carta de Servicios

Informamos a la ciudadanía dispensando un trato amable y cortés, con un lenguaje claro y comprensible, y garantizando la intimidad y confidencialidad del servicio, al contar con medios y espacios adecuados. El objetivo es que la valoración media de las personas usuarias en relación con la claridad y el trato recibido sea superior o igual a 8,80 y en relación a los medios y espacios en los que se presta el servicio sea superior o igual a 8,60 en una escala de 0 a 10.

##### 5.1. Valoración de la información recibida respecto a la claridad y comprensión.

- Indicador análisis de claridad y comprensión: **8,80%**
- Resultado Encuesta 2020: 8,42% (Compromiso No alcanzado)

(\*) Señalar que los indicadores 5.2 y 5.3 pertenecientes al Compromiso 5 relativos a la valoración del trato recibido del personal de información y valoración de los medios y espacios en los que se presta el servicio de información respectivamente no han podido ser medidos por las medidas de confinamiento aplicadas a consecuencia de la pandemia.

## III.2 Compromiso 6 de la Carta de Servicios

Atendemos las peticiones de información urbanística especializada y las peticiones de información sobre expedientes urbanísticos, disciplinarios y sancionadores, proporcionando información clara y precisa. El objetivo es que la valoración de las personas usuarias con dichos servicios sea superior o igual a 8,5 en una escala de 0 a 10.

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

- Indicador análisis de claridad y comprensión: 8,5
- Resultado Encuesta 2020: 8,04 (Compromiso No alcanzado)

### 6.2 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 2020: 8,04 (Compromiso No alcanzado)

## III.3 Compromiso tiempo de respuesta

Una vez puesto en marcha el buzón de [atencionpersonal@madrid.es](mailto:atencionpersonal@madrid.es) de la Agencia de Actividades como alternativa a la información urbanística especializada presencial que se prestaba en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia se estableció el compromiso de atender al 80 % de las cuestiones planteadas por la ciudadanía en un tiempo máximo de espera de respuesta de 24 horas, un 10 % de las cuestiones planteadas en un plazo máximo de respuesta de 48 horas y un 10% de las cuestiones planteadas en un plazo máximo de 72 horas. En ningún caso la respuesta será superior a 96 horas.

Este compromiso, que no se encuentra incluido en la última Carta de Servicios fue implantado bajo la premisa de *“lo que se puede medir se puede mejorar”*. El compromiso se medirá con indicadores clave de rendimiento. Estos indicadores nacieron para medir si esta iniciativa nacida como consecuencia de la imposibilidad de atender presencialmente

a los ciudadanos durante el confinamiento está efectivamente atendiendo a los objetivos propuestos por la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia.

**Indicadores:**

**Indicador 1.1. Porcentaje de personas atendidas en un tiempo de respuesta de 24 horas o menos.**

- Indicador respuesta 24 horas: 80%
- Resultado Encuesta 2020: **91,20% (Compromiso alcanzado)**

**Indicador 1.2. Porcentaje de personas atendidas en un tiempo de respuesta de 48 horas o menos.**

- Indicador respuesta 48 horas: 10%
- Resultado Encuesta 2020: **7% (Compromiso alcanzado)**

**Indicador 1.3 Porcentaje de personas atendidas en un tiempo de respuesta de 72 horas o menos.**

- Indicador respuesta 72 horas: 10%
- Resultado Encuesta 2020: **1,70% (Compromiso alcanzado)**

**Indicador 1.4. Porcentaje de consultas contestadas en menos de 96 horas.**

- Indicador respuesta menos 96 horas: 100%
- Resultado Encuesta 2020: **99,9% (Compromiso alcanzado)**

## IV. CONCLUSIONES

La falta de contestación, por más de la mitad de las personas atendidas (96,56%) se perfila como la debilidad más reconocida del servicio. Y se está trabajando en la búsqueda de modelos para incentivar a las personas usuarias en la obtención de su opinión. En todo caso, si bien los resultados no serían muy representativos del conjunto total del universo de personas atendidas, no significa que estos resultados carezcan de valor ya que se pueden utilizar para identificar áreas de mejora como son, entre otros, la propia falta de contestación, la acción o solución al problema planteado por las personas usuarias que mayoritariamente están en relación con la demora en la tramitación de los expedientes cuestión que desvirtúa la naturaleza para la que se creó el servicio de información urbanística especializada.

La satisfacción en la calidad, el trato, la amabilidad junto con la claridad en las explicaciones se perfila como las fortalezas más reconocidas del servicio a las que habría que sumar la del tiempo en la respuesta a la consulta planteada por la ciudadanía, además de ser una respuesta suficiente, completa, relevante, personalizada con seguimiento del expediente en tramitación junto a la derivación a otros órganos competentes de la información solicitada para su resolución.

De esta manera se pretende poner de manifiesto que la verdadera importancia de este estudio de satisfacción de los ciudadanos en esta anualidad tan extraña y difícil no reside tanto en el conocimiento puntual de este grado de satisfacción, sino en el hecho de poder analizar la evolución del mismo, evaluando la eficacia de las distintas actuaciones llevadas a cabo e intentando prever el comportamiento de nuestros “clientes” ante posibles cambios que pudieran surgir en la organización (gracias al conocimiento de sus necesidades y expectativas).

Sin perjuicio de lo anterior y del análisis concreto de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas con respecto al servicio de información especializada 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 86,66 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 8,42 sobre 10, ha de ser valorado satisfactoriamente.

### **2. La valoración sobre la “¿Cómo valora la calidad técnica de la información recibida?”, incluye aspectos tales como:**

---

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

Se ha obtenido una nota media positiva de 8,47 sobre 10 lo que ha de ser valorado 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 previas de actividad.
- 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 8,04, sobre 10 lo que ha de valorarse satisfactoriamente. No obstante, hay que señalar que, la información facilitada en este apartado incluye la relativa a los expedientes sancionadores y disciplinarios que son siempre percibidos de forma negativa por la población usuaria. 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 el tramitador que implican la persistencia del problema. La supeditación a otras unidades administrativas.

### 4. La valoración sobre “¿Cómo valora el tiempo de respuesta?”

Se ha obtenido una nota media positiva del 9,07 sobre 10 lo que ha de valorarse muy satisfactoriamente. Cabe destacar que, si bien la medición se realiza sobre la media, el valor que ocurre con más frecuencia en el conjunto de respuestas obtenidas es el 10. De igual modo el valor que ocupa el lugar central de todos los datos ordenados de menor a mayor también es el 10. La inmediatez es un elemento que adquiere una importancia básica en este tipo de información telemática. Las personas usuarias esperan esa respuesta rápida y, debemos darles lo que necesitan.

## 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.