

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE nº 325

INFORME DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DE LICENCIAS DE
URBANISMO 2019

Febrero 2020



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. LA VISITA DEL USUARIO	2
1.1. Grado de resolución del asunto que motiva la visita	2
1.2. Motivo de la visita	5
1.3. Condición del solicitante	6
1.4. Frecuencia de la visita	7
2. ATENCIÓN E INFORMACIÓN RESPECTO A LA DOCUMENTACIÓN Y LOS TRÁMITES	8
2.1. Información previa del usuario sobre la documentación requerida para tramitar la solicitud	8
2.2. Revisión de la documentación en el Servicio	9
2.3. Conocimiento y valoración del apartado Trámites de Licencias de la Web municipal.....	11
3. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO	15
3.1. Satisfacción global con el servicio recibido	15
3.2. Puntuaciones medias de los distintos atributos del Servicio	17
3.3. Puntuaciones medias de las dimensiones de calidad	19
3.4. Resultados comparados: datos 2004, 2006, 2009, 2011, 2013, 2015, 2017 y 2019.....	21
4. DECLARACIONES RESPONSABLES.	22
4.1. Conocimiento del servicio de revisión de Declaraciones responsables.....	22
4.2. Uso del servicio.....	23
4.3. Valoración del servicio y sugerencias	24
5. LICENCIAS.	25
5.1. Uso del servicio.....	25
5.1.1. Licencias de Primera Ocupación con ejecución de obra con cargo a terceros.....	25
5.1.2. Valoración de aspectos del servicio de Licencias de Primera Ocupación con ejecución de obra con cargo a terceros	26

5.2. Tipo de consulta realizada	26
5.3. Valoración de los aspectos del servicio	27
5.4. Conocimiento y valoración media del servicio de cita previa	27
6. SUGERENCIAS Y EXPECTATIVAS.....	29
7. SÍNTESIS	31
8. FICHA TÉCNICA	35

INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Licencias se enmarca en 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 bienal porque, al estar la Dirección de Licencias certificada en la Norma ISO 9001:2015, 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 cada una de las ediciones de esta Encuesta se han modificado los cuestionarios para adaptar el estudio a los intereses de los usuarios.

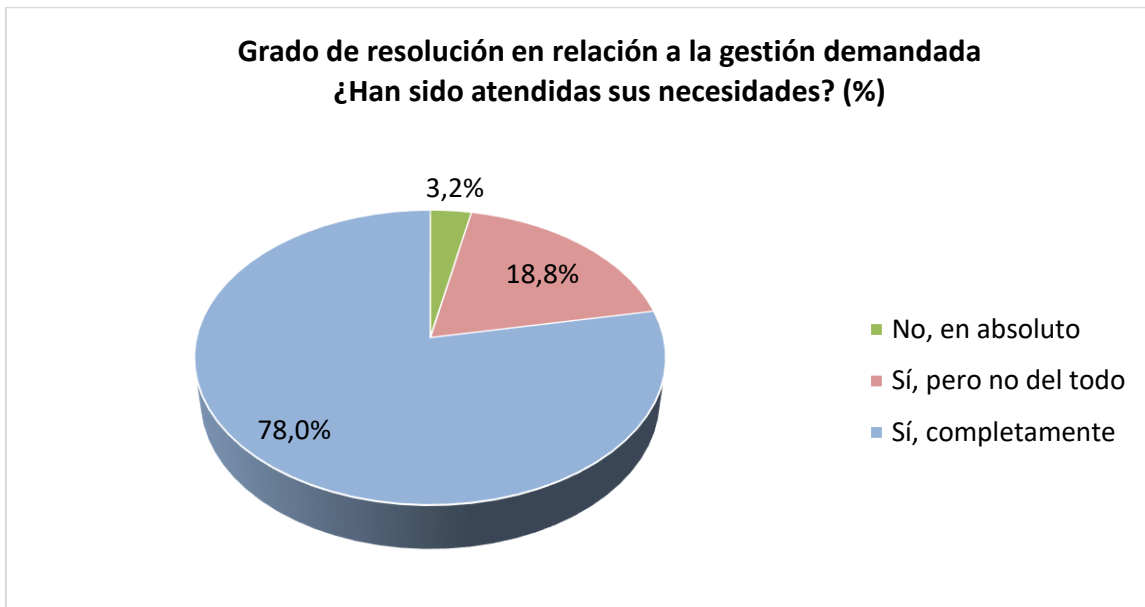
Esta Encuesta supone un estudio de satisfacción dinámico que evoluciona en función de los intereses de los usuarios y mide sus expectativas y sus necesidades emergentes, dando cabida a los nuevos requisitos de la certificación ISO 9001:2015 del Proceso de Planificación (NyE de los Grupos de Interés).

1. 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 con la gestión demandada, concretamente el 96,8%**.

De este total, el 78% ha resuelto completamente el asunto por el que venía y el 18,8% lo ha resuelto sólo en parte. **Tan solo el 3,2% de los usuarios considera que sus necesidades no han sido resueltas en absoluto.**



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

- Según el solicitante: Propietario, particular, promotor.
- Según la frecuencia con la que ha acudido: En múltiples ocasiones (cinco o más 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: Propietario, particular, promotor.
- Según la frecuencia con la que ha acudido: A partes iguales entre los que han ido ocasionalmente (entre 2 y 4 veces en los dos últimos años) y En múltiples ocasiones (cinco o más en los dos últimos años).

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

- Según el solicitante: Propietario, particular, promotor.
- Según la frecuencia con la que ha acudido: Ocasionalmente (entre 2 y 4 veces en los dos últimos años).

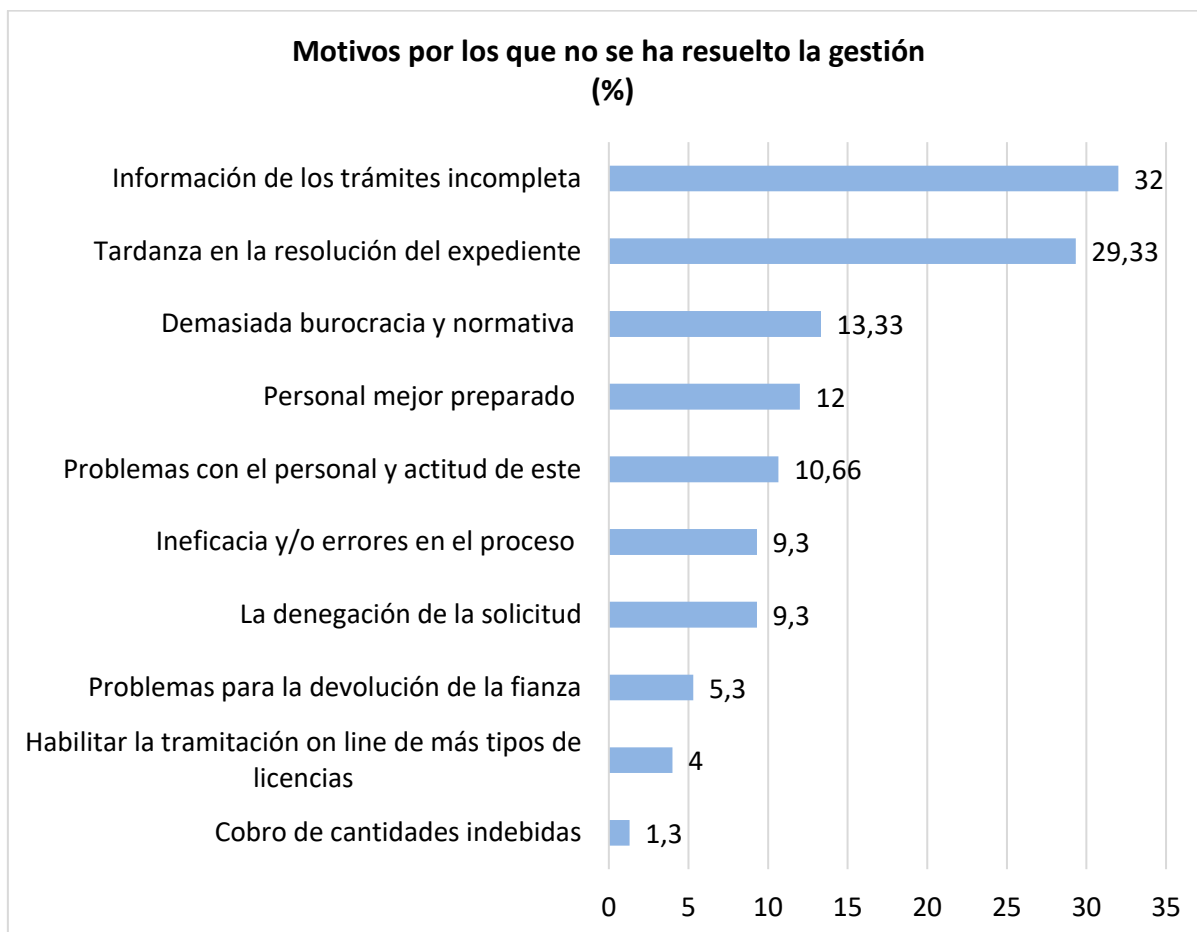
Tanto en el caso de los que consideran que su asunto no ha sido resuelto en absoluto, como en el de los que consideran que sí, pero sólo en parte, los usuarios creen que sus necesidades no han sido atendidas fundamentalmente, en primer lugar, porque **la información de los trámites que había que hacer o de lo que iban a tardar era incompleta** (32%) y, en segundo lugar, por **la tardanza en la resolución del expediente** (29,33%).

En una tercera posición, los usuarios hacen alusión a otras razones, destacando **demasiada burocracia y normativa y que dificulta y no facilita la tramitación, las gestiones** (13,33%).

En un cuarto plano, los usuarios consideran que el **personal debería estar mejor preparado** (12%) como motivo para considerar desatendidas sus demandas, siendo el quinto nivel (10,66%), **problemas con el personal y actitud de este**.

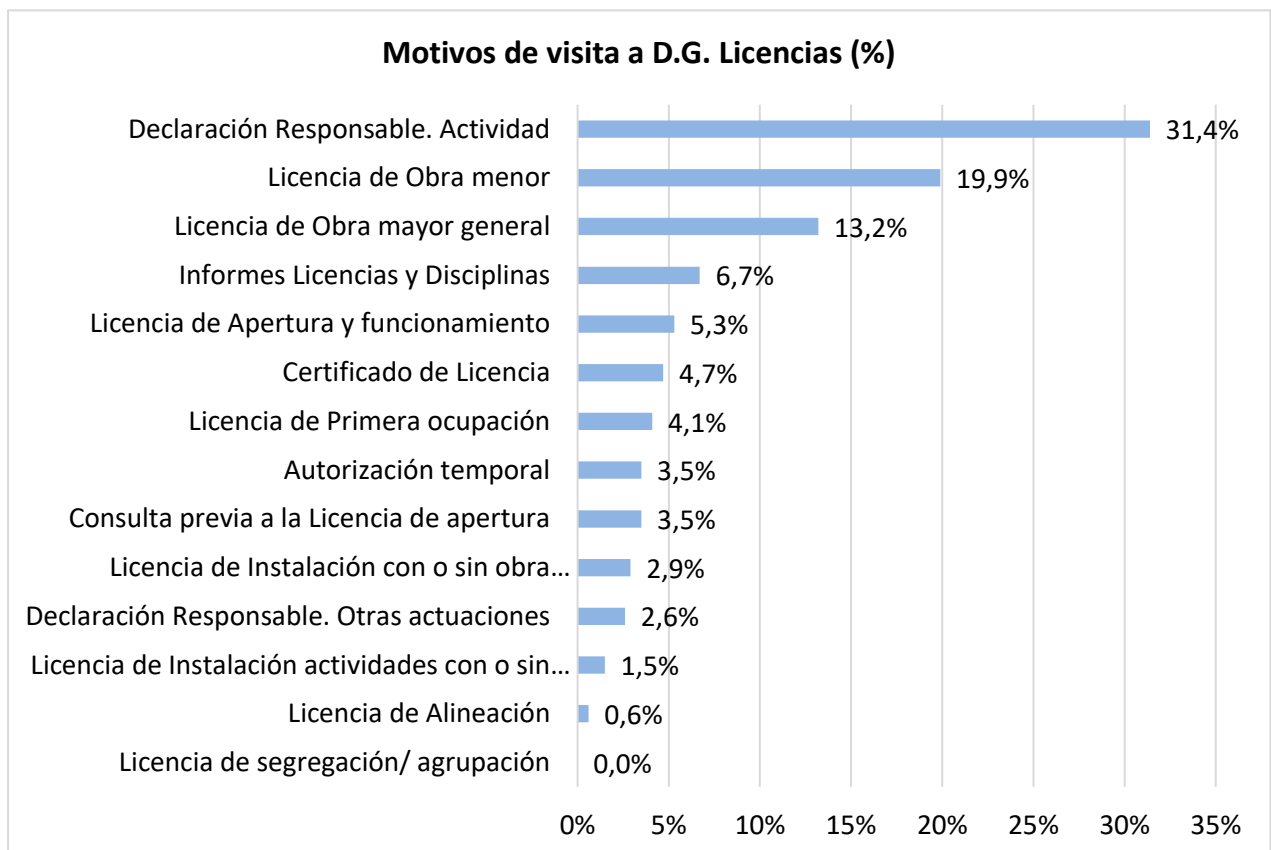
La **ineficacia y/o errores en el proceso** y las gestiones y **la denegación de la solicitud** se presentan como sextos motivos (ambos con el 9,3%).

Por último, aparecen como motivos los **problemas para la devolución de la fianza** (5,3%), la necesidad de **habilitar la tramitación "On line"** de más tipos de licencias (4%), y el **cobro de cantidades indebidas** (1,3%).



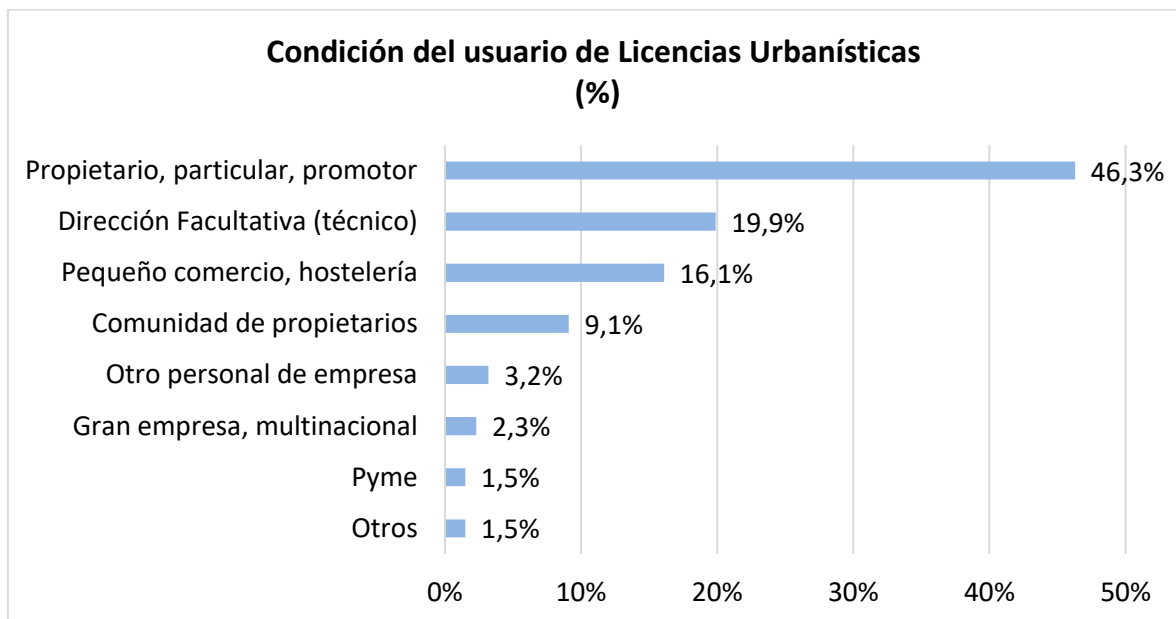
1.2. MOTIVO DE LA VISITA

La mayor parte de las visitas realizadas a la **Dirección General de Licencias Urbanísticas** están relacionadas con cuestiones relativas a **Declaración Responsable. Actividad** (31,4%), **Licencias de obra menor** (19,9%), **Licencias de obra mayor general** (13,2%), **Informes de licencias o disciplinas** (6,7%) y **Licencias de Apertura y Funcionamiento** (5,3%). Las cuestiones relativas a **Certificados de Licencia** (4,7%), **Licencias de primera ocupación** (4,1%), **Autorizaciones temporales** (3,5%) y **Consultas Previas a la Licencia de Apertura** (3,5%), son gestiones que han motivado en menor medida la presencia de usuarios en el Departamento.



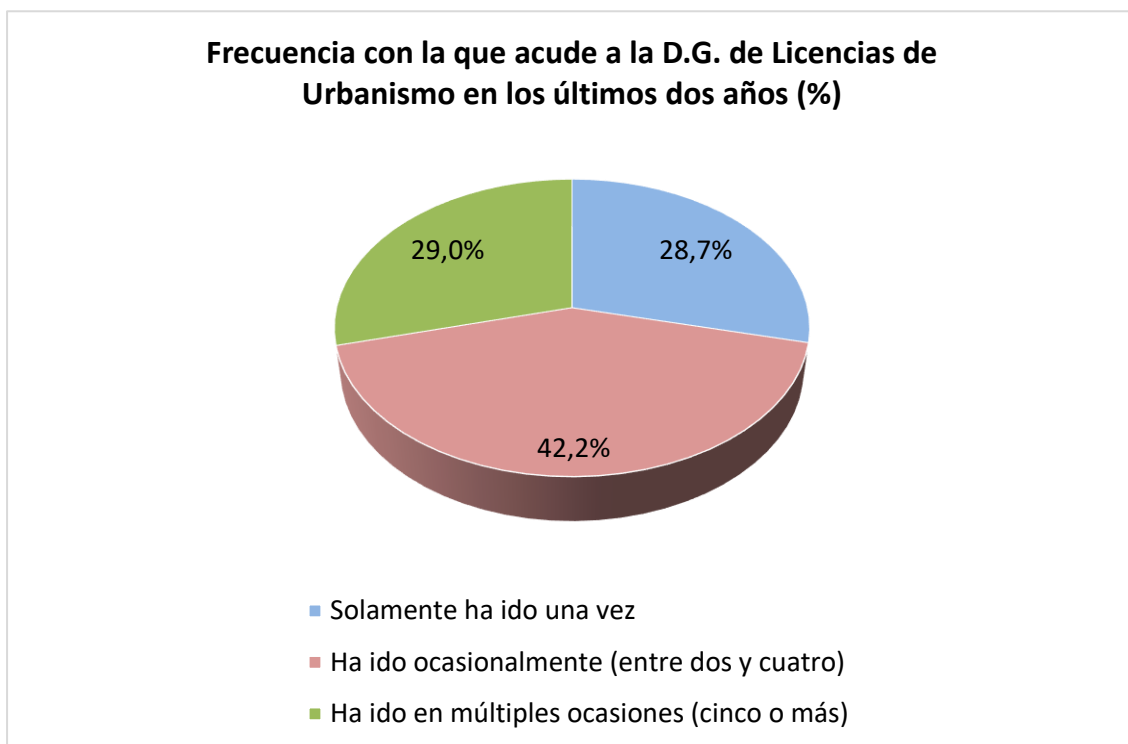
1.3. CONDICIÓN DEL SOLICITANTE

Las condiciones del solicitante de **Licencias Urbanísticas** más representadas son la de **Propietario, particular y/o promotor** (con un 46,3%), la de **Dirección facultativa (técnico)** (con un 19,9%) y la de **Pequeño comercio y/o Hostelería** (con un 16,1%).



1.4. FRECUENCIA DE LA VISITA

Un 29% de los usuarios de la Dirección General de Licencias han acudido durante los últimos dos años en múltiples ocasiones (cinco o más veces) y un 42,2% lo ha hecho ocasionalmente (entre dos y cuatro veces). El 28,7% de los solicitantes de Licencias declara que ha visitado esta Dirección una sola vez.

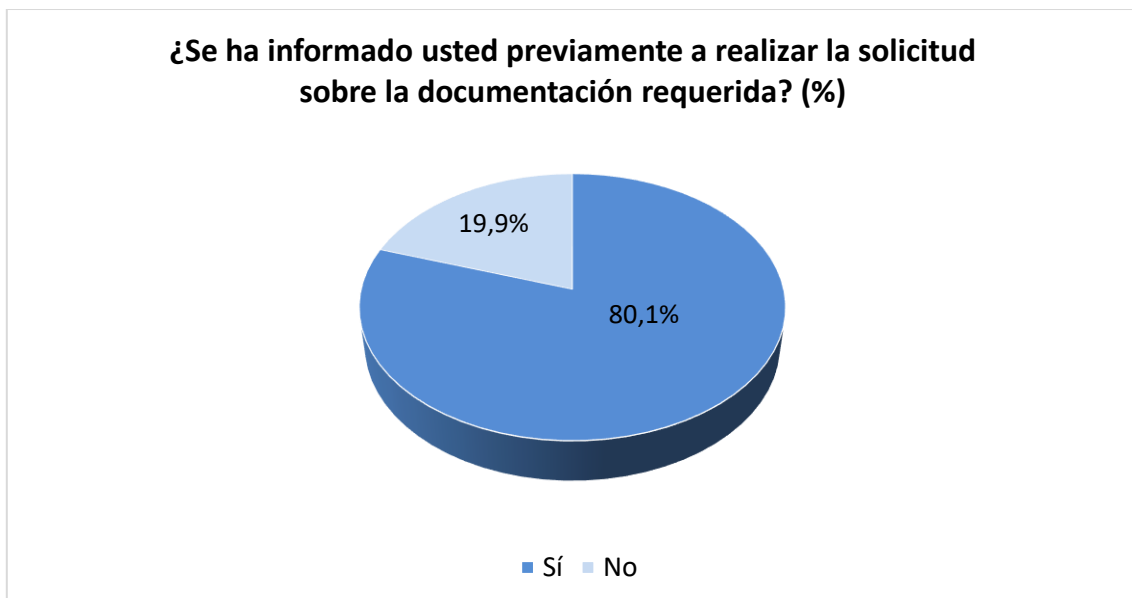


2. ATENCIÓN E INFORMACIÓN RESPECTO A LA DOCUMENTACIÓN Y LOS TRÁMITES

Se pretende 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.

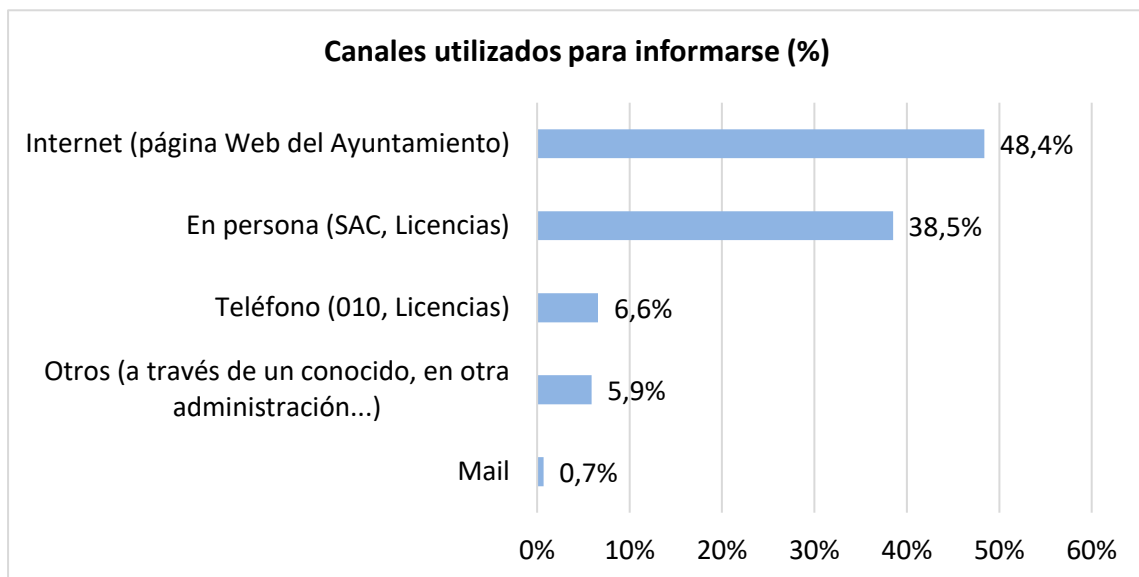
2.1. INFORMACIÓN PREVIA DEL USUARIO SOBRE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA TRAMITAR LA SOLICITUD

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 (80,1%). Sólo un 19,9% acude al Servicio sin disponer de información previa.



Sobre la forma de obtener información acerca de la documentación necesaria, respecto de la edición anterior ha variado el orden de los dos principales canales utilizados mayoritariamente, siendo un 48,4% los usuarios que utilizan **internet (página web del Ayuntamiento)** para informarse sobre la documentación, y un 38,5% quienes prefieren hacerlo **en persona**, bien a través del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) bien en el propio Servicio.

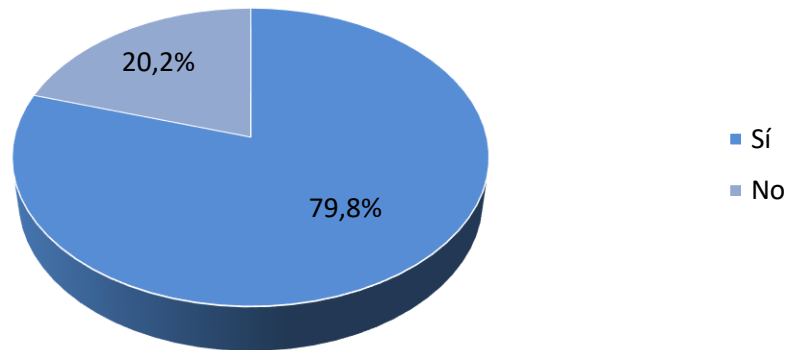
Además de estos dos canales fundamentales de información, un 6,6% obtiene la información a través de **otros medios** (un conocido, otra administración...), el 5,9% lo hace **telefónicamente** y otro 0,7% lo hace a través de **e-mail**.



2.2. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN EL SERVICIO

La primera revisión de la solicitud se realiza en el Servicio de Atención Ciudadana (SAC). En este sentido, el **79,8%** 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 20,2% declara que no se le ha revisado la documentación en el momento de la entrega.

¿Se le han revisado los documentos entregados a fin de comprobar que no falte ninguno, y en su caso, se le ha indicado la subsanación? (%)

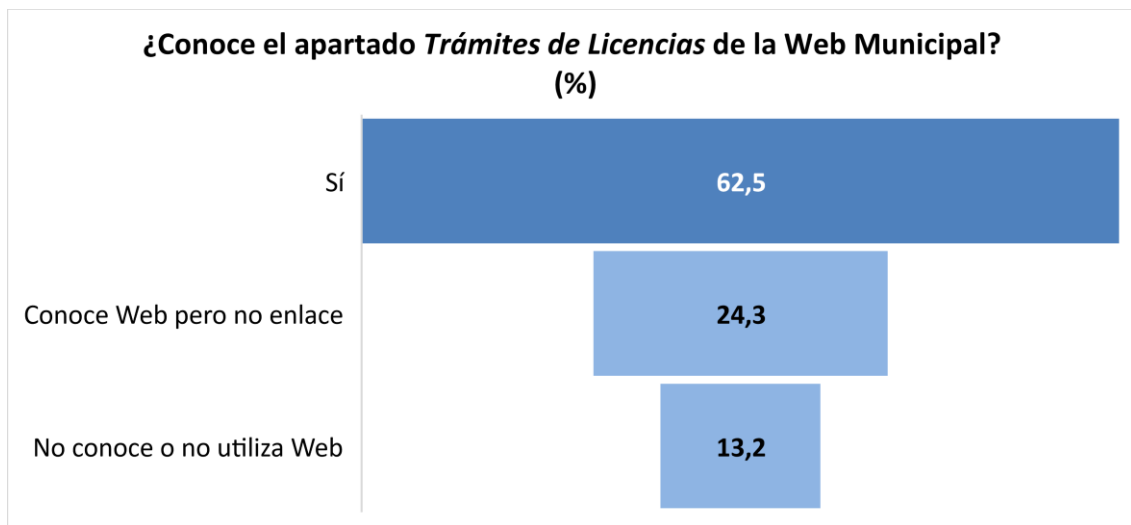


De los usuarios de **Licencias de Urbanismo** a los que se les ha revisado la documentación, el 64,7% ha sido en una ocasión, al 20,2% ha sido en dos ocasiones y al resto en tres o más ocasiones.

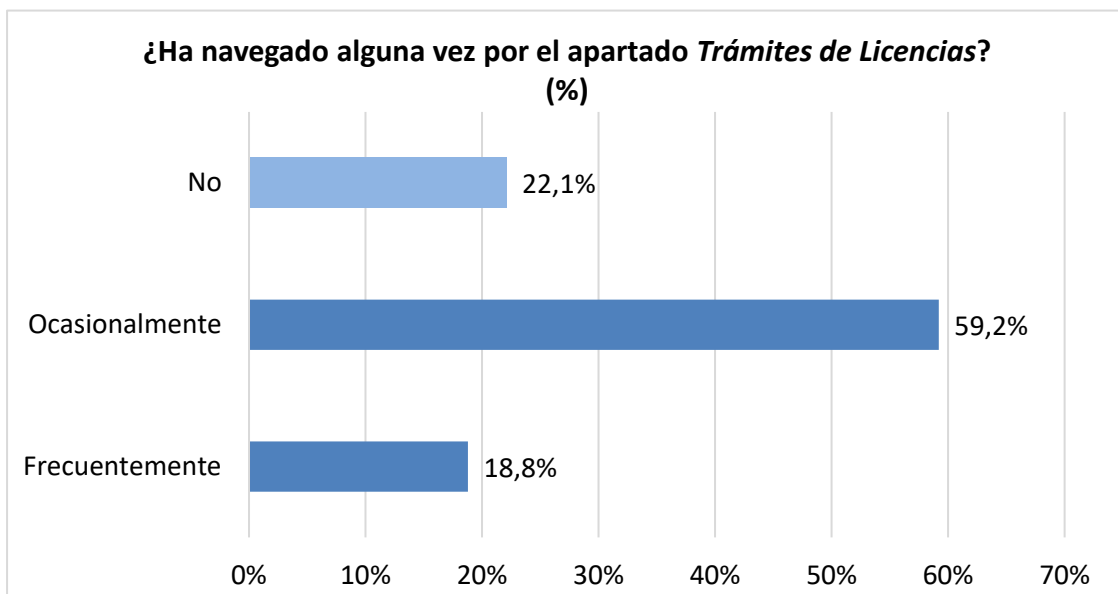
Durante la tramitación del expediente en **Licencias de Urbanismo**, al 45,7% de los usuarios se les ha requerido más documentación, mientras que al 54,3% no se les ha requerido. De aquellos a los que sí se les ha requerido más documentación durante la tramitación del expediente, el 53,2% refiere que esto le ha sucedido en tan solo una ocasión, mientras que el 29,5% 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 **62,5%** de los usuarios encuestados **conoce el apartado Trámites de Licencias** disponible en la Web municipal. Del resto el 24,3% conoce la web, pero no el enlace a Trámites de Licencias y el 13,2% no conoce o no ha utilizado la web municipal.

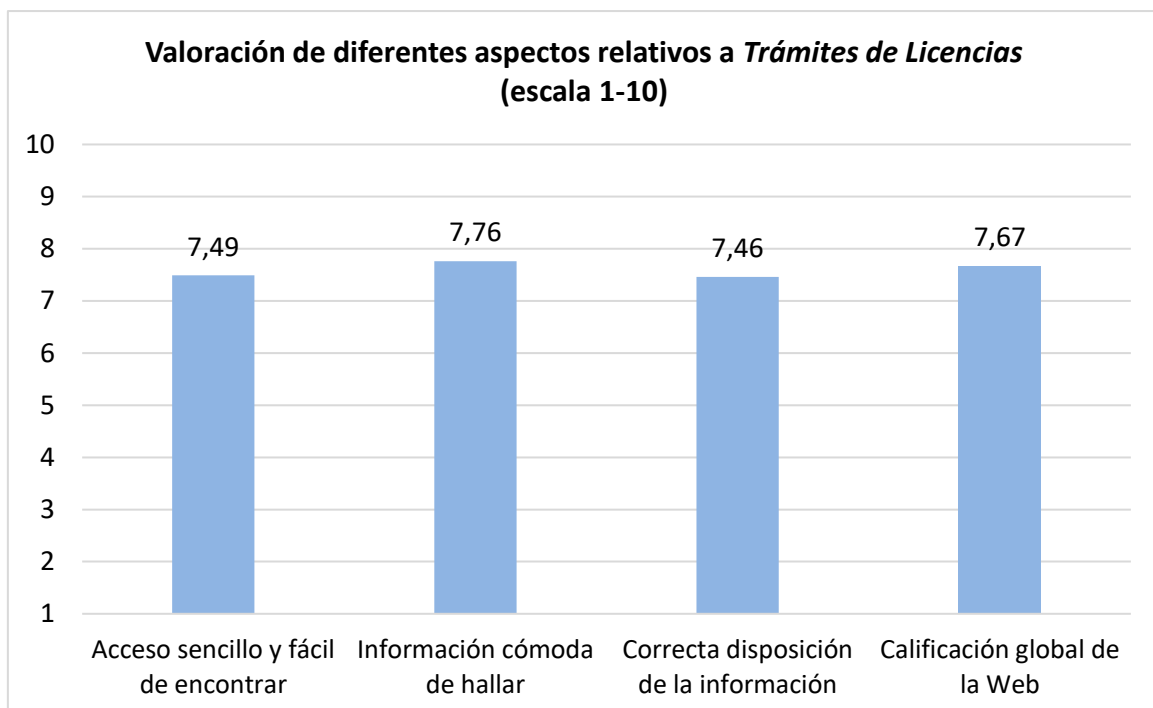


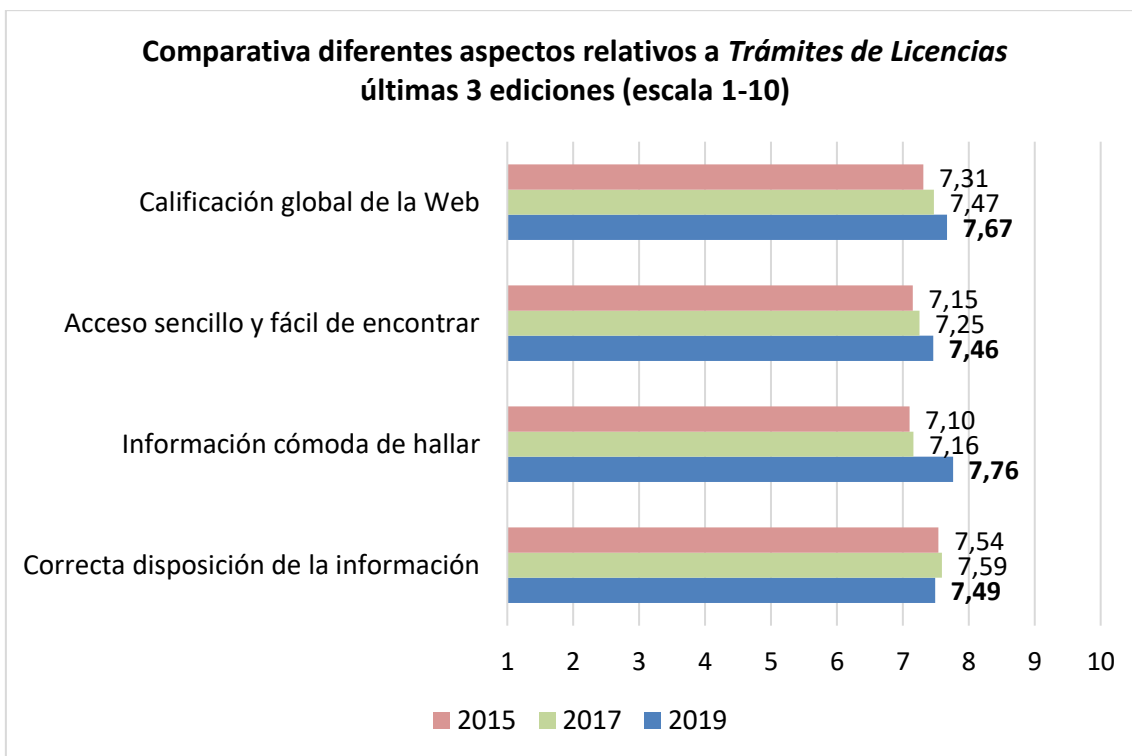
De los usuarios que sí conocen el enlace, un 22,1% no ha navegado nunca por él, mientras que un **78% sí ha navegado por el enlace**: el 59,2% sólo de forma ocasional y el 18,8% frecuentemente.



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 7,57 puntos de media. El aspecto mejor valorado es la **Disposición de la información**, con 7,76 puntos de media. Le siguen el **Acceso sencillo y fácil de encontrar** (con 7,49 puntos) y la **Comodidad para hallar la información** (con 7,46 puntos). Finalmente, la **valoración global de la Web** también obtiene una puntuación muy positiva: 7,67 puntos, cifra que mejora en dos décimas a la alcanzada en la edición de 2017 (7,47 puntos).

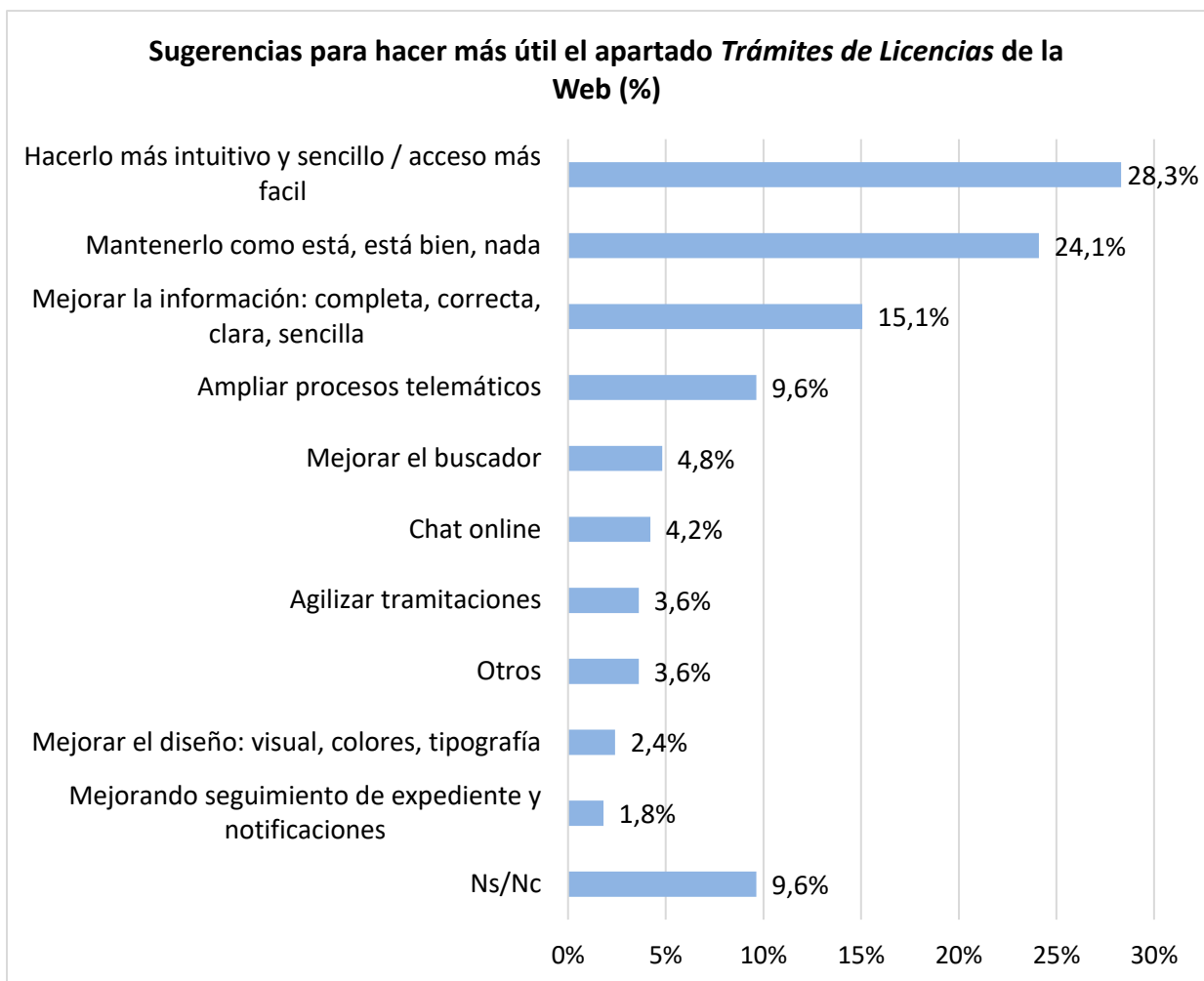




En cuanto a las **sugerencias aportadas para hacer más útil el apartado *Trámites de Licencias de la Web municipal***, un 28,3% de ellas hacen referencia a hacerlo más intuitivo y sencillo, y poner accesos directos para facilitar el acceso a la información y a la documentación.

El resto de las sugerencias registran porcentajes de respuesta algo más reducidos: Mejorar la información, de forme que sea completa, correcta, clara y sencilla (un 15,1%), ampliar procesos telemáticos (un 9,6%), mejorar las búsquedas por texto (un 4,8%), que haya comunicación on-line mediante chat (un 4,2%), agilizar las tramitaciones (un 3,6%), mejorar el diseño de la página visualmente (un 2,4%), mejorar el seguimiento de expediente y notificaciones (1,8%).

Cabe destacar que el **24,1%** considera que no es necesario mejorar nada.



3. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

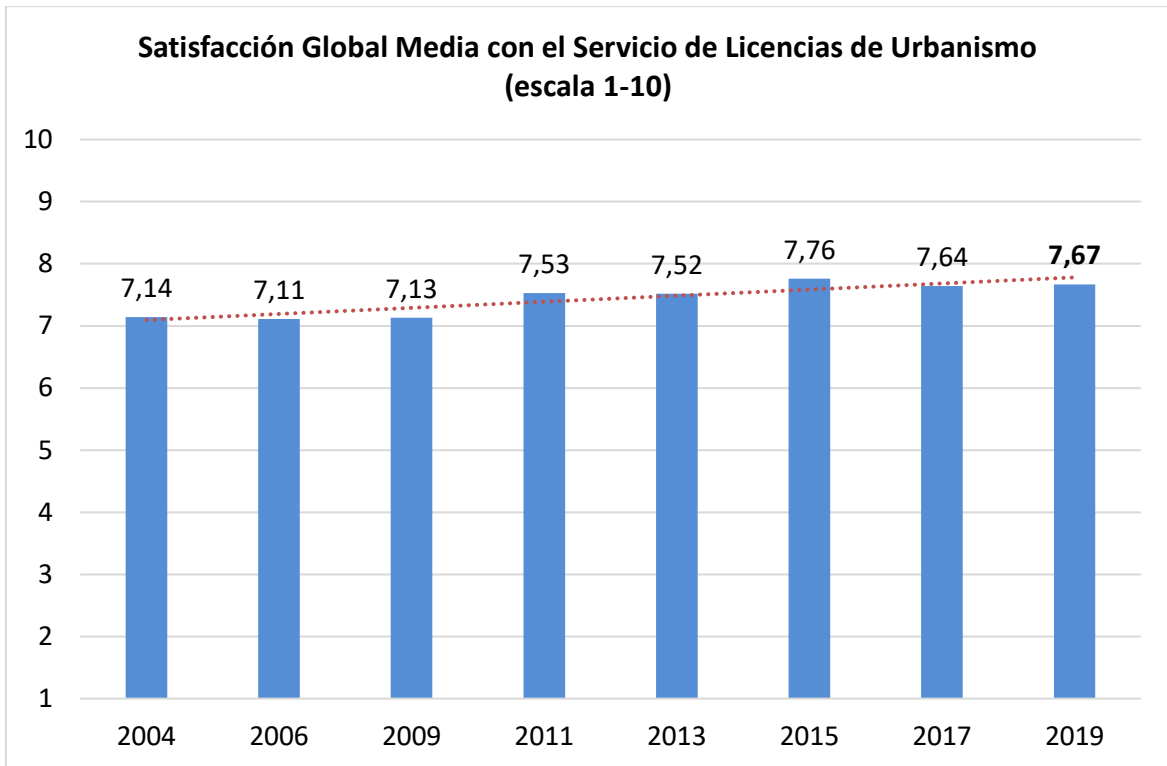
La calidad de los servicios prestados se va a evaluar de acuerdo con las cuatro dimensiones siguientes: **Instalaciones, Personal de atención, Organización e Información**. Estas dimensiones contienen los mismos ítems que en las ediciones de las encuestas de 2004 a 2017, lo cual nos va a permitir establecer un comparativo 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 **Satisfacción Global del Servicio**.

3.1. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

La **Valoración Global del Servicio de Licencias Urbanísticas** alcanza en 2019 una **puntuación de 7,67 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; 7,64 en 2017 y 7,67 en 2019. 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 (8,48 puntos).
- **Trato recibido (Personal)**: le han tratado con simpatía, amabilidad y respeto al usuario (8,61 puntos).
- **Profesionalidad, competencia (Personal)**: cualificación del personal para ejercer su función satisfactoriamente (8,55 puntos).
- **Accesibilidad (Instalaciones)**: facilidad para llegar y localizar las dependencias del Servicio de Licencias (8,60 puntos).

Por el contrario, **los atributos valorados con una calificación más baja**, teniendo en cuenta que la valoración media de estos es un 7,09, se encuentran 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 (6,99 puntos).
- **Sencillez de la tramitación realizada (Organización)**: facilidad y comodidad en la gestión de los trámites (7,06 puntos).
- **Tiempo de respuesta (Organización)**: se cumplen las garantías de tiempo estipuladas (7,1 puntos).
- **Información tramitación del expediente (Información)**: información acerca del estado de la tramitación del expediente (7,23 puntos)

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

Ítems valorados por los usuarios	Media 2017 Licencias de Urbanismo	Media 2019 Licencias de Urbanismo
INSTALACIONES	8,20	7,95
Accesibilidad	8,70	8,60
Confort	8,20	7,79
Confidencialidad	7,69	7,46
PERSONAL	8,56	8,55
Trato recibido	8,59	8,61
Profesionalidad, competencia	8,49	8,55
Comunicación	8,62	8,48
ORGANIZACIÓN	7,49	7,31
Horarios de atención al público	8,01	7,53
Agilidad de los trámites	7,18	6,99
Sencillez de la tramitación	7,21	7,06
Facilidad para aportar documentación	7,65	7,86
Tiempo de respuesta	7,41	7,1
INFORMACIÓN	7,73	7,69
Claridad y eficacia de la información	7,85	7,97
Comprensibilidad hojas informativas	7,83	7,88
Comprensibilidad requerimientos	7,76	7,68
Información estado tramitación expediente	7,49	7,23
VALORACIÓN GLOBAL	7,64	7,67

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:

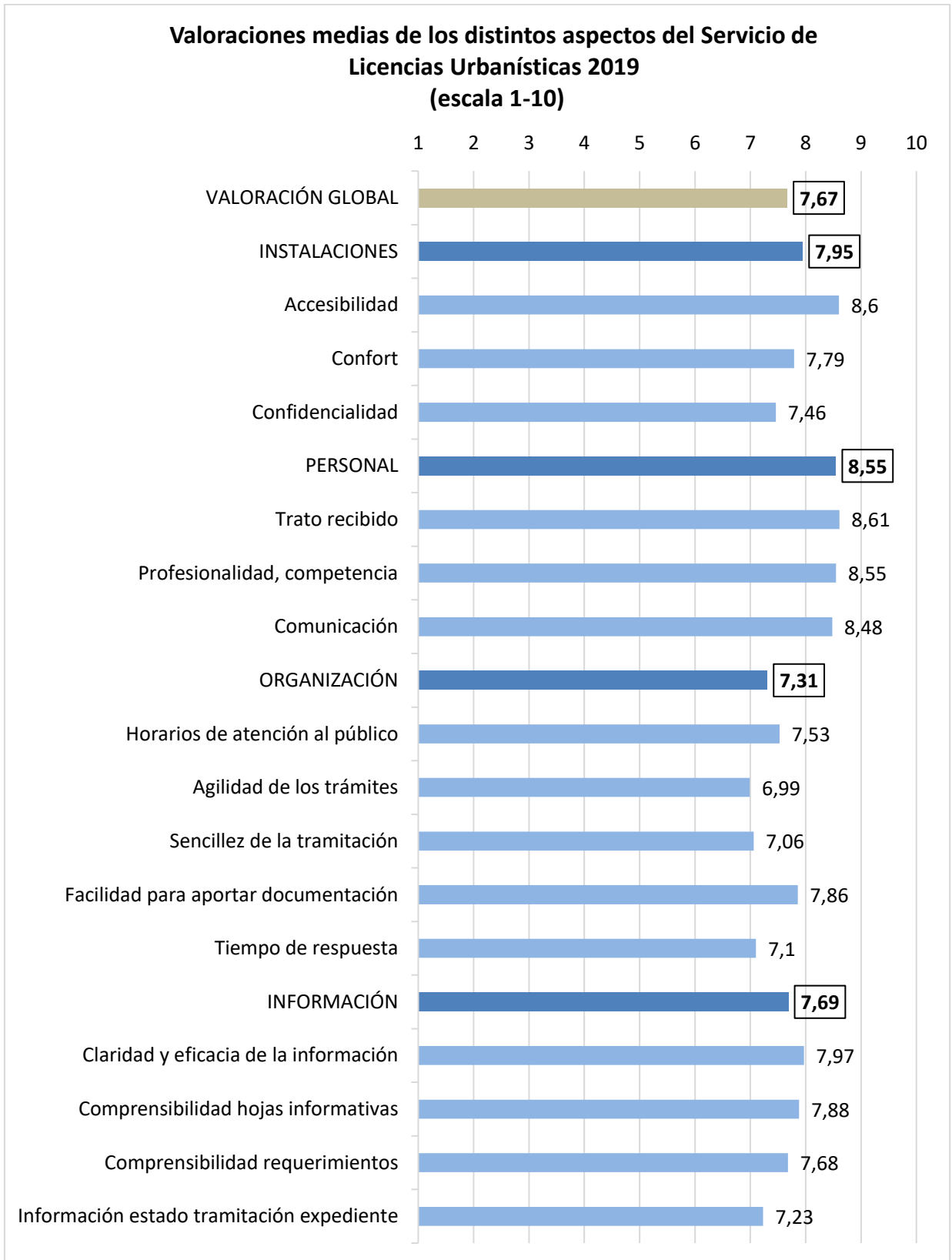
El conjunto de aspectos denominado **Personal** es el que resulta **mejor valorado** por los usuarios encuestados, alcanzando una puntuación media de 8,55 puntos. Las dimensiones **Instalaciones** e **Información** ocupan el segundo y tercer lugar, calificadas, respectivamente, con 7,95 y 7,69 puntos de media. El último lugar, lo ocupan los aspectos englobados en **Organización**, con 7,31 puntos.

El atributo mejor valorado de la dimensión de **Personal** es **Trato Recibido** (con 8,61 puntos) y el menos valorado **Comunicación** (con 8,48 puntos).

En la dimensión **Instalaciones**, la **Accesibilidad** es el aspecto más valorado (8,60 puntos) y la **Confidencialidad** el menos valorado (7,46 puntos).

En la dimensión **Información**, la **Claridad y eficacia de la información** es el aspecto mejor valorado (con 7,97 puntos) y la **Información sobre el estado de tramitación del expediente** el de puntuación más baja (con 7,23 puntos).

De los aspectos relativos a **Organización**, el atributo con más alta puntuación es **Facilidad para aportar documentación** (7,86 puntos) y el de más baja puntuación es **Agilidad de los trámites** (6,99 puntos).



3.4. RESULTADOS COMPARADOS: DATOS 2004, 2006, 2009, 2011, 2013, 2015, 2017 y 2019.

Comparando los resultados alcanzados en 2019 con los obtenidos en 2004, 2006, 2009, 2011, 2013, 2015 y 2019 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 2004-2019 (con variaciones máximas de 5 centésimas de punto respecto a la edición anterior), experimentando una significativa mejora en los últimos años, y un ligero aumento en 2019, año en el que se ha alcanzado una puntuación media de 7,67.

VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO COMPARACIÓN AÑOS 2004, 2006, 2009, 2011, 2013, 2015, 2017 y 2019								
ITEMS VALORADOS	Puntuaciones medias (escala 1 a 10)							
	2004	2006	2009	2011	2013	2015	2017	2019
INSTALACIONES	7,3	7,0	7,4	7,7	7,7	7,86	8,20	7,95
Accesibilidad	7,9	7,9	7,7	8,2	8,2	8,40	8,70	8,6
Confort	7,1	7,1	7,2	7,7	7,9	7,85	8,20	7,79
Confidencialidad	7,0	6,1	7,2	7,2	7,0	7,33	7,69	7,46
PERSONAL	7,8	7,8	7,9	8,4	8,2	8,52	8,56	8,55
Trato recibido	8,0	7,9	8,0	8,4	8,2	8,53	8,59	8,61
Profesionalidad, competencia	7,7	7,8	7,8	8,3	8,1	8,46	8,49	8,55
Comunicación	7,9	7,8	7,9	8,4	8,3	8,56	8,62	8,48
ORGANIZACIÓN	6,8	6,8	6,9	7,1	7,2	7,55	7,49	7,31
Horarios de atención al público	7,3	7,2	7,2	7,6	7,6	7,80	8,01	7,53
Agilidad de los trámites	6,0	6,1	6,2	6,8	6,9	7,38	7,18	6,99
Sencillez de la tramitación	--	--	--	6,8	6,7	7,15	7,21	7,06
Facilidad para aportar documentación	--	--	--	7,1	7,4	7,73	7,65	7,86
Tiempo de respuesta	--	--	--	7,0	7,2	7,69	7,41	7,1
INFORMACIÓN	--	--	--	7,4	7,4	7,75	7,73	7,69
Claridad y eficacia de la información	--	--	--	7,6	7,5	7,90	7,85	7,97
Comprensibilidad de hojas informativas	7,0	7,0	7,0	7,5	7,5	7,77	7,83	7,88
Comprensibilidad de los requerimientos	--	--	7,0	7,3	7,5	7,69	7,76	7,68
Información estado tramitación expediente	6,9	6,9	6,9	7,2	7,1	7,65	7,49	7,23
VALORACIÓN GLOBAL	7,1	7,1	7,1	7,5	7,5	7,7	7,64	7,67

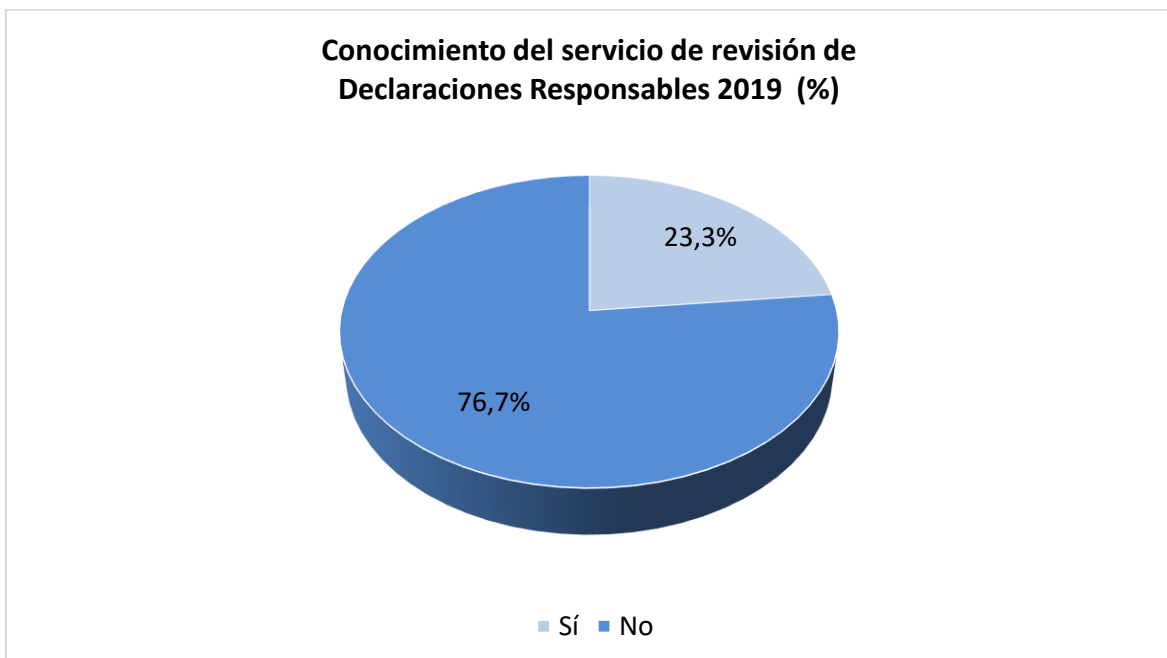
Nota: Los atributos de la dimensión *Organización*: “Sencillez de la tramitación realizada”, “Facilidad para aportar documentación”, “Tiempo de respuesta” y “Claridad y eficacia de la información” se testan por primera vez en 2011. Los atributos “Comprensibilidad hojas informativas”, “Comprensibilidad 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 esta 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.

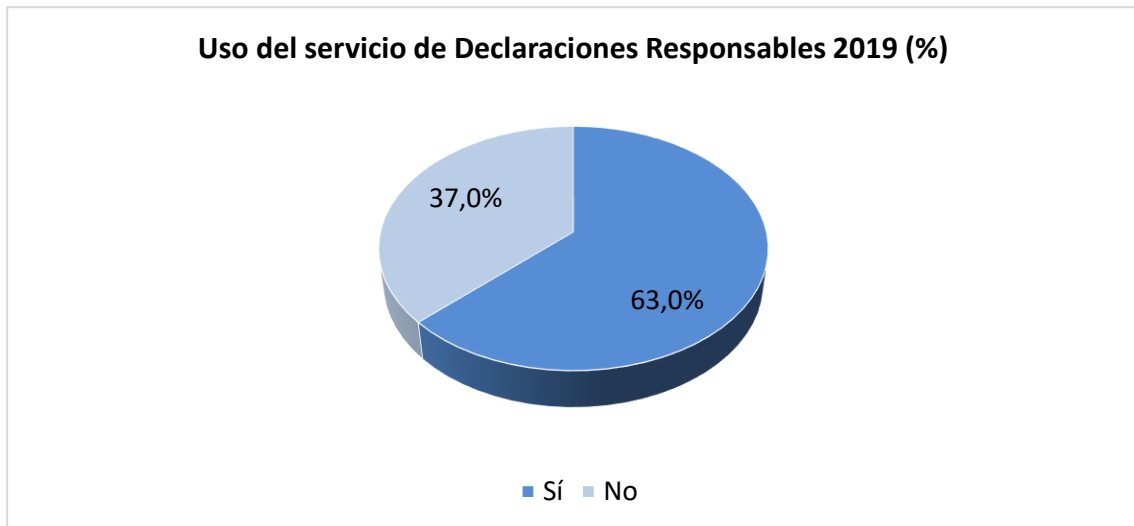
4.1. CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE REVISIÓN DE DECLARACIONES RESPONSABLES

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 **76,7% de los encuestados declara no conocer este servicio**.

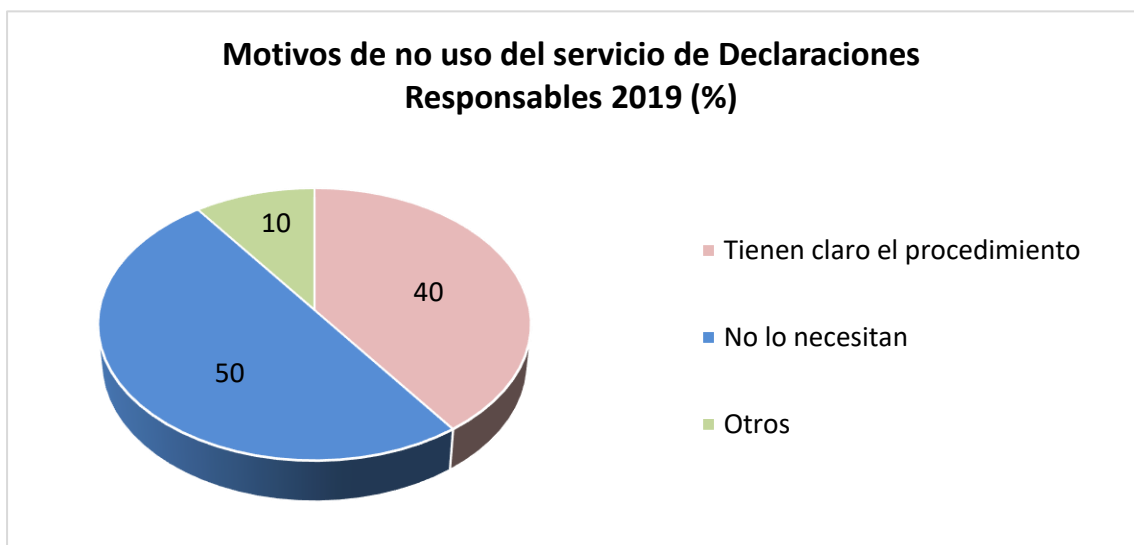


4.2. USO DEL SERVICIO

Del total de usuarios que sí conocen el servicio, el **63% ha hecho uso de este**, lo que supone un incremento significativo respecto a la edición anterior (16,7% en 2017) frente a un 37% que no lo ha utilizado.



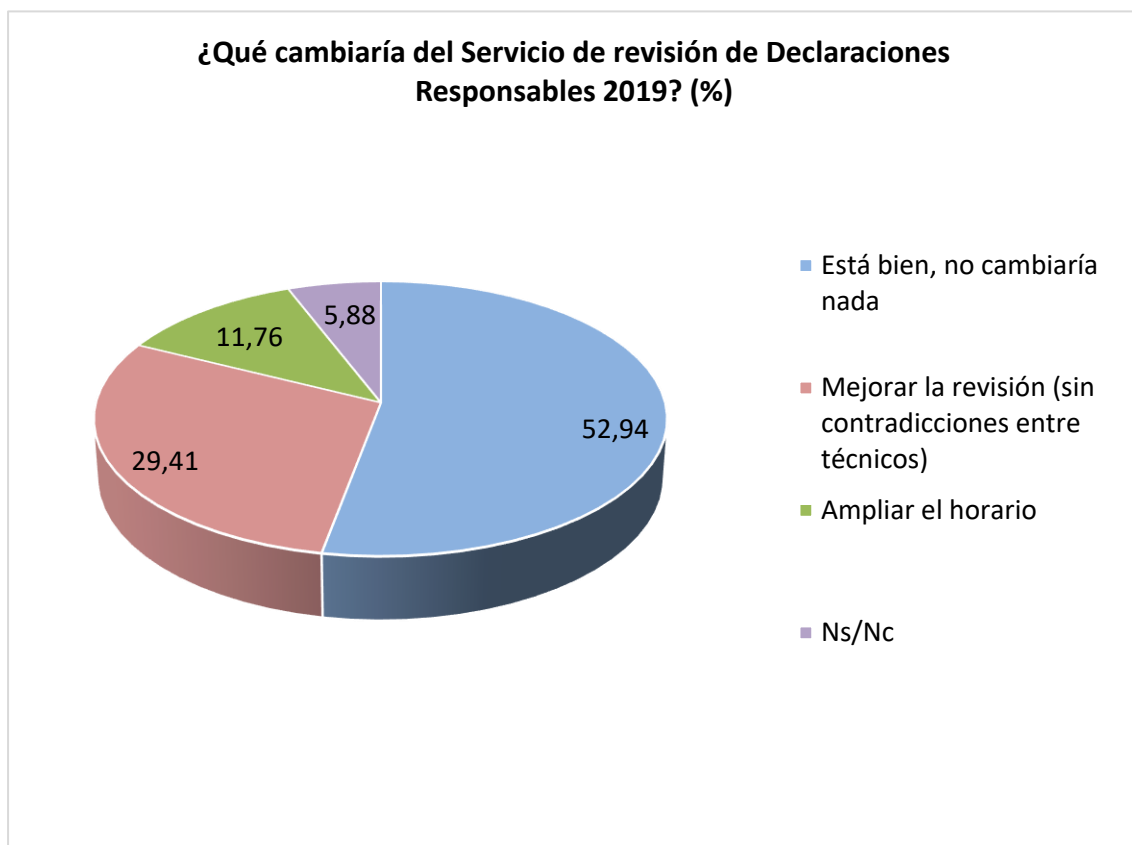
Las razones por las que los usuarios de Declaraciones responsables que conocen el servicio de revisión no han utilizado dicho servicio son tres: Tienen claro el procedimiento (un 40 %), No lo necesitan (50 %), y Otros (10 %)



4.3. VALORACIÓN DEL SERVICIO Y SUGERENCIAS

Las personas que conocen y han utilizado el servicio de Declaraciones Responsables, han aumentado en un porcentaje significativo respecto a la edición anterior y, además, 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 **7,82** puntos sobre 10, frente a los 7 puntos que obtuvo en 2017.

De los usuarios que han contestado a la pregunta “¿Qué cambiaría del servicio?”, el 52,94% considera que **está bien como está**, un 29,41% dice que habría que mejorar la revisión y que no hubiese criterios contradictorios según el técnico, y el 11,76% querría ampliar el horario.

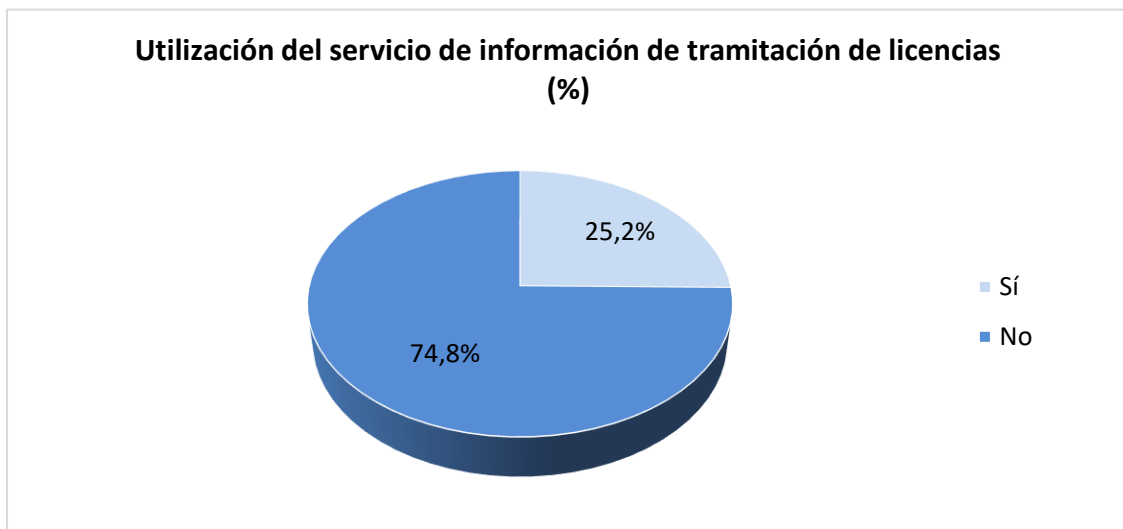


5. LICENCIAS

Como novedad, esta edición se ha preguntado a los usuarios del servicio de información de Licencias y, específicamente, respecto de aquellos usuarios de Licencias de Primera ocupación con ejecución de obras con cargo a terceros.

5.1. USO DEL SERVICIO

Respecto al uso del servicio de información cuyo objetivo es resolver las cuestiones relacionadas con la tramitación de las licencias, el 25,2% ha usado este servicio mientras que no lo ha utilizado un 74,8 %.

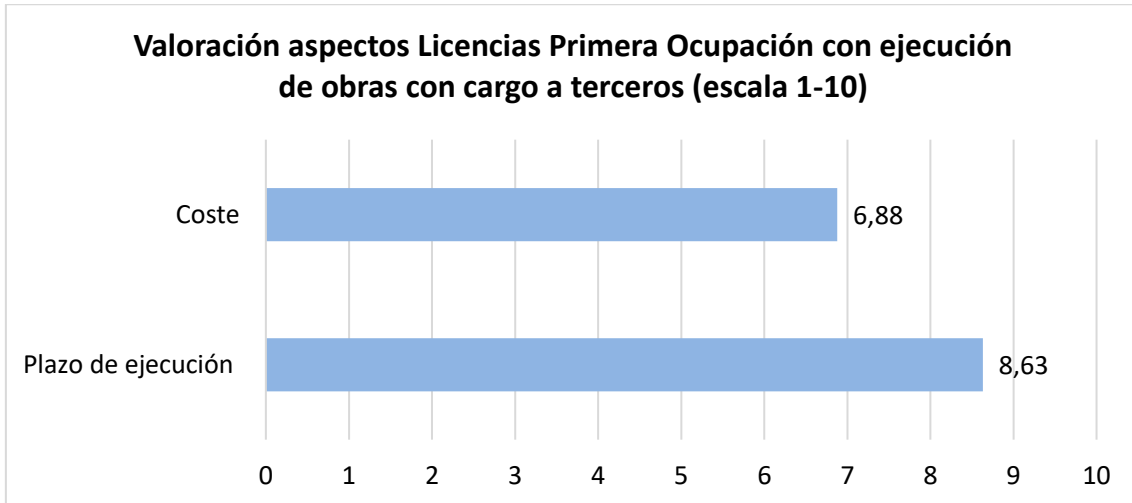


5.1.1. Licencias de Primera Ocupación con Ejecución de Obras con cargo a terceros

Del total de personas solicitantes de Licencias de Primera Ocupación, el **2,6%** ha solicitado una **Licencia de primera ocupación con ejecución de obras con cargo a terceros**.

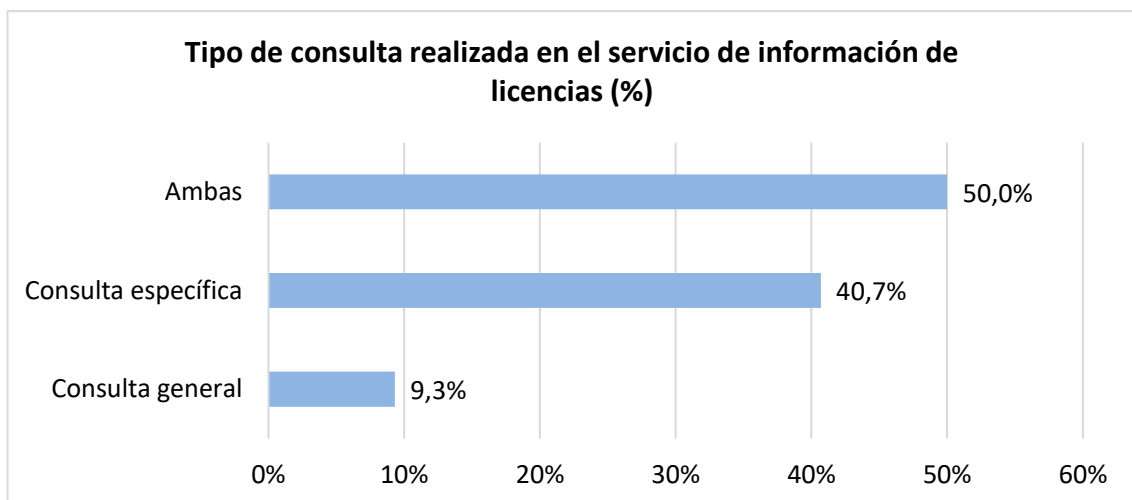
5.1.2. Valoración de aspectos del Servicio de Licencias de Primera Ocupación con ejecución de obras con cargo a terceros

Aquellos usuarios que han solicitado Licencias de Primera Ocupación con ejecución de obras con cargo a terceros han valorado el **plazo de ejecución** con un **8,63** sobre 10, mientras que el **coste** ha sido valorado en un **6,88** sobre 10.



5.2. TIPO DE CONSULTA REALIZADA

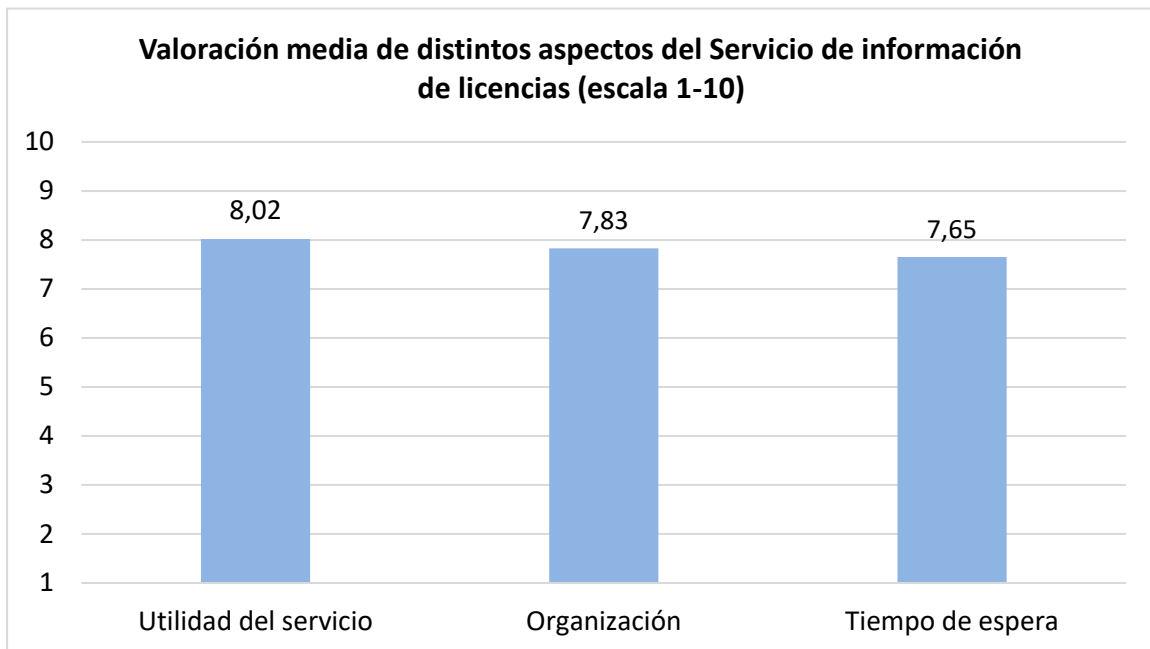
Del total de los usuarios que utilizan el servicio de información de licencias, podemos clasificarlos en función del tipo de consulta realizada, obteniendo que un 9,3% solicita consultas generales mientras que el 40,7% realiza consultas específicas. **La mitad** de los usuarios del servicio de información de licencias (50%) utiliza el servicio de información para **ambos tipos de consulta**.



5.3. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO

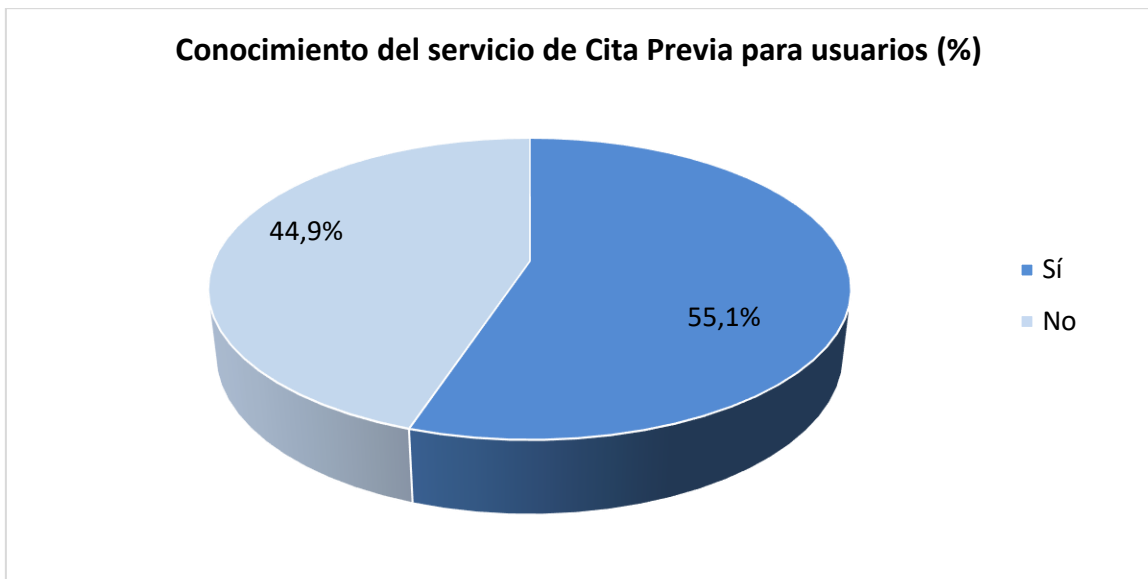
Preguntando a los usuarios del servicio de información de Licencias acerca de diferentes aspectos relativos al mismo con el objeto de que les asignasen una puntuación (en una escala 1 a 10) que reflejase su opinión, los resultados obtenidos muestran una valoración claramente positiva.

El aspecto mejor valorado es la **Utilidad del Servicio**, con 8,02 puntos de media. Le siguen la **Organización** (con 7,83 puntos) y el **Tiempo de espera** (7,65 puntos).

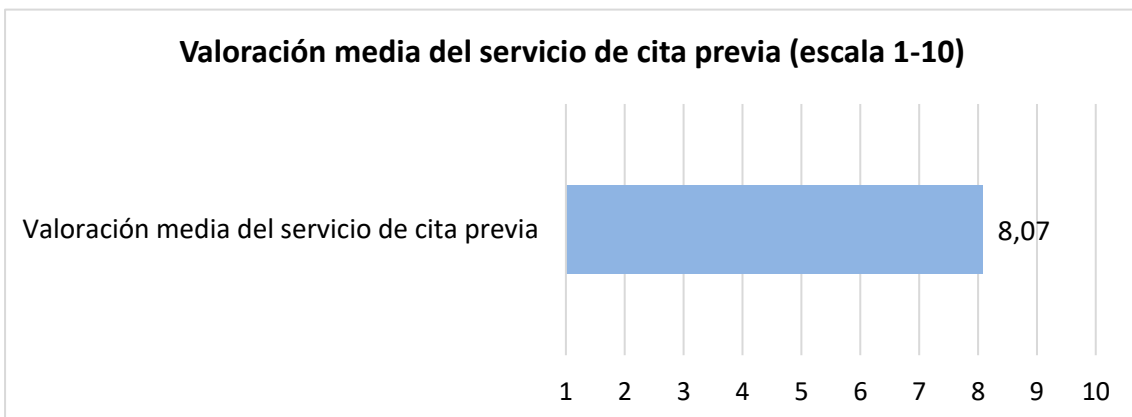


5.4. CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN MEDIA DEL SERVICIO DE CITA PREVIA

Una vez abierto el expediente de solicitud, el Servicio de Licencias pone a disposición de los usuarios un servicio de cita previa para las sucesivas consultas, con el objetivo de asegurar que el técnico adjudicado se encuentre disponible. Preguntados los usuarios sobre si conocen la existencia de este servicio, el **55,1% sí lo conoce** mientras que el 44,9% restante no lo hace.



La valoración media para el servicio de cita previa entre los usuarios es de un **8,07 sobre 10**.



6. 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.

Se han registrado un total de **341 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	34,31%
Mayor agilidad y rapidez en la gestión de trámites	23,75%
Facilitar y simplificar papeles, procesos y trámites	12,32%
Información completa, clara y precisa / Asesoramiento	11,44%
Flexibilidad y amplitud del horario de atención	7,92%
Ampliar canales de comunicación (telemática, telefónica...)	6,16%
Más personal	6,16%
Mejorar trato y mayor formación del personal	4,99%
Mejorar el procedimiento telemático: web sencilla, buscador	4,40%
Mejorar infraestructuras: sillas, mesas, privacidad...	2,05%
Trato más personalizado	1,76%
Procedimiento / Importe de las tasas	1,76%
Los precios	1,47%
Otras respuestas	1,17%
Ns/Nc	3,52%

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 **Simplificación de la tramitación**.

En un cuarto nivel están las sugerencias que tienen que ver con la **Información completa, clara y precisa y al Asesoramiento**.

En un quinto nivel encontramos las sugerencias relativas a la Flexibilidad y amplitud del horario de atención, Ampliar canales de comunicación y Más personal.

En un último nivel encontramos las sugerencias que no alcanzan porcentajes del 5%: Mejor trato y mayor formación del personal, Mejorar el procedimiento telemático, Mejorar infraestructuras de atención al público, Trato más personalizado, Procedimiento e importe de las tasas, Precios y Otras respuestas.

7. 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 con 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 **información incompleta de los trámites** (32%) y, en segundo lugar, por la **tardanza en la resolución del expediente** (29,33%).

La mayor parte de las visitas realizadas a la **Dirección de Licencias Urbanísticas** están relacionadas con cuestiones relativas a **Declaración Responsable. Actividad** (31,4%), **Licencias de Obra Menor** (19,9%), **Licencias de Obra Mayor general** (13,2%), **Informes de licencias o disciplinas** (6,7%) y **Licencias de Apertura o Funcionamiento** (5,3%). Las cuestiones relativas a **Certificados de Licencia** (4,7%), **Licencias de Primera Ocupación** (4,1%), **Autorizaciones Temporales** (3,5%) y **Consultas Previas a la Licencia de Apertura** (3,5%), 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 **46,3%**), la de **Dirección facultativa (técnico)** (con un 19,9%) y la de **Pequeño comercio y/o Hostelería** (con un 16,1%).

Un **29%** de los usuarios han acudido en múltiples ocasiones (cinco o más veces) y un **42,2%** lo ha hecho ocasionalmente (entre dos y cuatro veces). Casi un tercio (**28,7%**) de los solicitantes de Licencias declara que ha visitado esta Dirección una sola vez.

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 (**80,1%**). Sólo un 19,9% acude al Servicio sin disponer de información previa.

El canal más utilizado por los usuarios para informarse sobre la documentación necesaria es a través de la **página web del Ayuntamiento (48,4%)**.

En este sentido, el **79,8%** 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 20,2% declara que no se le ha revisado la documentación en el momento de la entrega.

El **62,5%** de los usuarios encuestados **conoce el apartado Trámites de Licencias** disponible en la Web municipal. El resto (el 37,5%) no conoce este enlace de la Web (el 24,3% conoce la web pero no el enlace a Trámites de Licencias y el 13,2% no conoce o no ha utilizado la web municipal).

La Satisfacción Global del Servicio de Licencias Urbanísticas alcanza una **puntuación de 7,67 puntos de media** (en una escala de valores extremos 1 y 10), tres décimas por encima de la edición anterior (7,64 puntos de media en 2017), y habiendo subido algo más de medio punto (0,54) en los últimos diez años.

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 (8,48 puntos).
- **Trato recibido (Personal)**: le han tratado con simpatía, amabilidad y respeto al usuario (8,61 puntos).
- **Profesionalidad, competencia (Personal)**: cualificación del personal para ejercer su función satisfactoriamente (8,55 puntos).

- **Accesibilidad (Instalaciones):** facilidad para llegar y localizar las dependencias del Servicio de Licencias (8,60 puntos).

Por el contrario, **los atributos valorados con una calificación más baja**, teniendo en cuenta que la nota más baja es un 7,09 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 (6,99 puntos).
- **Sencillez de la tramitación realizada (Organización):** facilidad y comodidad en la gestión de los trámites (7,06 puntos).
- **Tiempo de respuesta (Organización):** se cumplen las garantías de tiempo estipuladas (7,1 puntos).
- **Información tramitación del expediente (Información):** información acerca del estado de la tramitación del expediente (7,23 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 **76,7% de los encuestados declara no conocer este servicio**. Sin embargo, del total de usuarios que sí conocen el servicio, **el 63% ha hecho uso de este**, lo que supone un **incremento significativo** respecto a la edición anterior (16,7% en 2017) frente a un 37% que no lo ha utilizado.

Además, es reseñable que **la valoración media del servicio respecto a las Declaraciones Responsables ha aumentado** hasta los **7,82** puntos sobre 10, frente a los 7 puntos que obtuvo en 2017.

Respecto al **servicio de información de la tramitación de licencias**, un **25,2%** de usuarios lo ha utilizado. El **2,6%** de estos **han solicitado una Licencia de Primera Ocupación con ejecución de obras con cargo a terceros**, y el **plazo de ejecución** en estas ha obtenido una valoración media de **8,63 puntos**.

Del total de usuarios que utilizan el servicio de información de licencias, el **50% utiliza el servicio para consultas tanto generales como específicas**, y el 40,7% sólo para consultas específicas, valorando la **utilidad** de este servicio con un **8,02** sobre 10.

Respecto al **servicio de cita previa**, el **55,1%** dice conocerlo y lo valoran con **8,07** puntos de media sobre 10.

Se han registrado un total de **341 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 la gestión de los trámites** y, en tercer lugar, **la Simplificación del procedimiento**.

8. 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 agosto 2017 al 31 de agosto de 2019. De acuerdo con la base de datos disponible, este universo se cifra en 1.655 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
CONSULTAS PREVIAS A LA LICENCIA DE APERTURA
DECLARACIONES RESPONSABLES. OTRAS ACTUACIONES
DECLARACIÓN RESPONSABLE. ACTIVIDAD
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
LICENCIAS DE OBRA MENOR
LICENCIAS DE PRIMERA OCUPACIÓN
LICENCIAS DE SEGREGACIÓN O AGRUPACIÓN

CUESTIONARIO: El cuestionario utilizado para el estudio es semiestructurado. Ha constado de 59 preguntas: 53 de respuesta cerrada, 4 abiertas y 2 precodificadas y la duración media de su aplicación ha sido de 9,08 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 Y SUPERVISIÓN: Todas las entrevistas se han grabado simultáneamente a su realización mediante un software específico del Sistema CATI. Se han escuchado y monitorizado en simultáneo 25 encuestas: Lo que supone un 7,5% de la muestra. No se ha anulado ninguna.

MUESTRA: La muestra ha sido de 341 entrevistas.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA FINAL	
Usuarios (particulares, profesionales y empresas) de la Dirección de Licencias de Urbanismo y Actividades	341

Este tamaño muestral permite obtener resultados globales con un margen de error global del $\pm 4,99\%$ para un nivel de confianza del 95,5% y $p=q=50$.

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

TIPO DE LICENCIA	ENCUESTAS REALIZADAS
Autorizaciones temporales	12
Certificados licencias	16
Consulta previa a la licencia de apertura	12
Declaración responsable. Otras actuaciones	9
Declaración responsable. Actividad	107
Informes de licencias y disciplinas	23
Licencias de alineación	2
Licencia de apertura y funcionamiento	18
Licencia de instalación y actividades con o sin obra	5
Licencia de obra mayor general	45
Licencia de obra menor	68
Licencia de primera ocupación	14
Licencia de segregación o agrupación	-
Licencia de instalación con o sin obra de espectáculos públicos	10
TOTAL	341

TRABAJO DE CAMPO: El trabajo de campo realizado por *Intercampo* se desarrolló entre los días 2 y 11 de diciembre de 2019.