

# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD **AÑO 2018**

INFORME DE RESULTADOS - Rev0

Diciembre 2018

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROYECTO Nº:

**18-302 / 14961-1**

CLIENTE:

**Gerencia de Urbanismo**  
Ayuntamiento de Zaragoza

TÍTULO DEL ESTUDIO:

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE PROCEDIMIENTOS  
INCLUIDOS EN EL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD (2018)**

Informe de Resultados - Rev0

FECHA:

**Diciembre de 2018**



## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

- Certificado para el servicio de Investigación de Mercados y Opinión: A50/ 000005
- Según Norma ISO 20252
- Código ICC/ ESOMAR
- Sistema Aneimo de Calidad de Captaciones (SACC)

**AINMER INVESTIGACIÓN S.L.** es una empresa integrada en el Grupo Análisis e Investigación que cumple con la misma política, requisitos y estándares de calidad que el resto de empresas del Grupo.



# EL PRIMER GRUPO INDEPENDIENTE DE ESPAÑA Y LATINOAMÉRICA

Transformando la investigación a través de la tecnología

AINMER INVESTIGACIÓN es una UEN del GRUPO ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN

## NUESTROS SERVICIOS/ NUESTRAS EMPRESAS



30 años de crecimiento  
y especialización



Colombia



México



Aragón



País Vasco



Barcelona

Monitorización  
y análisis de  
impacto en  
RRSS

[nethodolo.gy](http://nethodolo.gy)

Innovación



Reputación  
corporativa

  
merco

Servicios de  
inteligencia de  
marketing

 OBSERVER

Modelización  
y pricing

 ANaEILITYCS

Zaragoza  
AYUNTAMIENTO

1

ANTECEDENTES Y OBJETIVOS



## ANTECEDENTES

Como parte del proceso de evaluación de Calidad de Servicio que viene realizando la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Zaragoza (GURZ) desde hace algunos años, en este informe se presentan los resultados del año 2018 del Estudio de Satisfacción de los Usuarios de Procedimientos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la GURZ.

El modelo de análisis que se utiliza en esta investigación es un diseño ad hoc preparado para la Gerencia Municipal de Urbanismo, que incluye y evalúa los más de 40 procedimientos que están certificados dentro del sistema de Calidad.

Además, también se hace un análisis basado en el cálculo del Índice de Percepción de la Calidad del Servicio (IPCS). Con este índice la Gerencia Municipal de Urbanismo dispone de una herramienta eficaz de medición que le permite realizar comparaciones respecto a años anteriores.

Esta medición de la “satisfacción externa”, cuyos resultados se presentan a continuación, se complementa con las encuestas de “satisfacción interna” que se realizan directamente desde cada procedimiento certificado. Conviene aclarar que ambas encuestas incluyen tanto a ‘usuarios externos’ al Ayuntamiento (particulares y profesionales) como a ‘usuarios internos’ (personal municipal).

**Nota: Reseñar que a pesar de que el estudio se viene realizando ininterrumpidamente desde el año 2004, en el año 2015 no se llevó a cabo por cuestiones de gestión administrativa de la Gerencia, por lo que el análisis comparativo histórico no cuenta con ese año 2015.**

## OBJETIVOS

El **OBJETIVO PRINCIPAL** del presente estudio es:

*Ofrecer a la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Zaragoza una solución para medir la satisfacción de los usuarios de los distintos procedimientos certificados, así como determinar su evolución a lo largo del tiempo.*

Para ello es necesario medir y evaluar cada uno de los siguiente **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**:

- Caracterización de los usuarios.
- Importancia y valoración de los atributos en los que se compone el servicio.
- Valoración global del procedimiento / servicio.
- Establecimiento de indicadores para medir la evolución del procedimiento.
- Aspectos a mejorar.
- Prioridades de intervención para la mejora de la satisfacción de los usuarios.

# Zaragoza

AYUNTAMIENTO



2

**METODOLOGÍA**

## FICHA TÉCNICA

- **Ámbito:** Principalmente Zaragoza, si bien el estudio abarca también a usuarios de otras localidades.
- **Universo:** Usuarios de servicios de procedimientos certificados de la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Zaragoza <sup>(1)</sup>.
- **Tipo de entrevista:** Entrevistas telefónicas y online, según el procedimiento.
- **Muestra:** **704** encuestas divididas entre los 27 procedimientos analizados.  
Por metodología: 579 entrevistas online (82,2%) y 125 entrevistas telefónicas (17,8%).

(Procedimientos sólo ONLINE: en verde / Procedimientos ONL + TFNO: en azul / Procedimientos sólo TFNO: en granate)

Procedimiento	Encuestas
URB-P-01	188
URB-P-02	16
URB-P-03	17
URB-P-04	14
URB-P-05	5
URB-P-07	17
URB-P-08	5
URB-P-09	5
URB-P-10	5
URB-P-13	10

Procedimiento	Encuestas
URB-P-14	10
URB-P-15	5
URB-P-16	24
URB-P-19	10
URB-P-20	10
URB-P-22	20
URB-P-23	32
URB-P-29	12
URB-P-30	10
URB-P-31	30

Procedimiento	Encuestas
URB-P-32	10
URB-P-33	10
URB-P-43	5
URB-P-44	13
URB-P-45	67
URB-P-46	77
URB-P-47	77

<sup>(1)</sup> La Gerencia Municipal de Urbanismo tiene certificado su Sistema de Gestión de la Calidad con la norma UNE-EN-ISO 9001:2008. De los 44 procesos certificados en 2018, se analizan 27 en este informe, ya que para el resto, por sus características o por falta de usuarios, no procedía su análisis.



## FICHA TÉCNICA

- **Error muestral**: Para un nivel de confianza del 95,5% y en las condiciones habituales de muestreo  $p=q=50\%$ , el margen de error para el total de la muestra sin segmentar es de  $\pm 3,76\%$ .
- **Fechas de campo**: Del 15 de octubre al 6 de noviembre de 2018.
- **Cuestionario**: estructurado, con una duración aproximada de 10 minutos.
- **Anonimato y Confidencialidad**: Se garantiza el absoluto anonimato de las respuestas de los entrevistados, que han sido utilizadas únicamente en la confección de tablas estadísticas.
- **Control de Calidad**: Conforme a las especificaciones del ECIM (Estándar de Calidad en Investigación de Mercados) aprobado por ANEIMO. De acuerdo a la Norma ISO 20252 específica para el desarrollo de la actividad de Investigación de Mercados (se ha supervisado el 20% de las entrevistas y al 100% de los encuestadores).
- **OBSERVACIONES**: Las diferentes Direcciones de Servicios están compuestas como se explica a continuación (sólo incluyen los procedimientos analizados este año):
  - **Dirección de Servicios de Información y Organización**: Procedimientos 1, 3, 7, 9, 16 y 31.
  - **Dirección de Servicios de Planificación y Diseño Urbano**: Procedimientos 5, 8, 30 y 43.
  - **Dirección de Servicios de Gestión del Suelo e Intervención**: Procedimientos 2, 4, 10, 13, 14, 15, 19, 20, 22, 23, 29 y 44.
  - **Dirección de Servicios de Arquitectura**: Procedimientos 32, 33, 45, 46, y 47.

## INFORME DE RESULTADOS

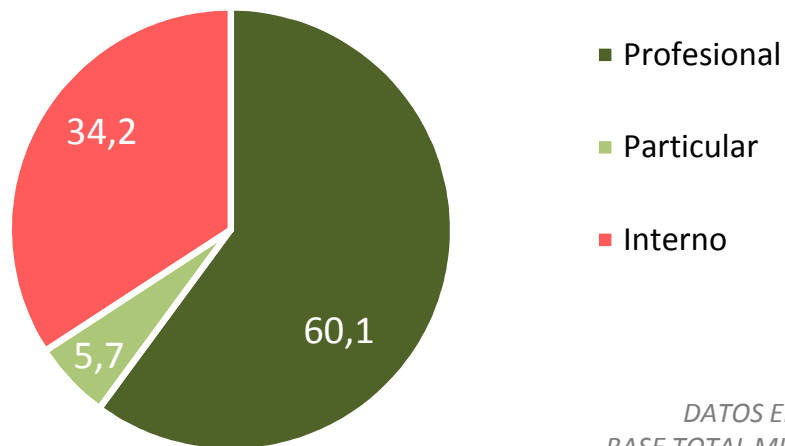
- **PERFIL DE USUARIO**
- Hábitos de uso
- Calidad percibida por los usuarios
- Valoración del servicio
- Percepción tiempo de tramitación
- Documentación requerida / Servicio notificaciones
- Página web
- Sugerencias



## TIPO DE USUARIO

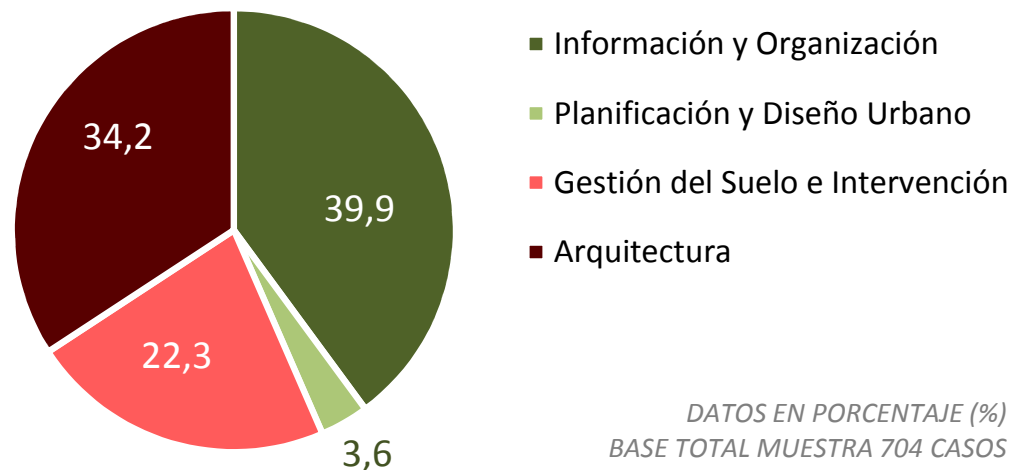
Seis de cada diez entrevistados se identifican como usuarios «profesionales», continuando con la tendencia al alza iniciada en 2014. En menor medida, uno de cada tres usuarios se identifica como «interno». El colectivo «particular» es minoritario y mantiene la tendencia la baja de los últimos años. Si analizamos por Direcciones de Servicio, el 40% son usuarios de «Información y Organización», el 34% de «Arquitectura» y el 22% de «Gestión del Suelo e Intervención».

TIPO DE USUARIO (%)



DATOS EN PORCENTAJE (%)  
BASE TOTAL MUESTRA 704 CASOS

DIRECCIÓN DE SERVICIO (%)



DATOS EN PORCENTAJE (%)  
BASE TOTAL MUESTRA 704 CASOS

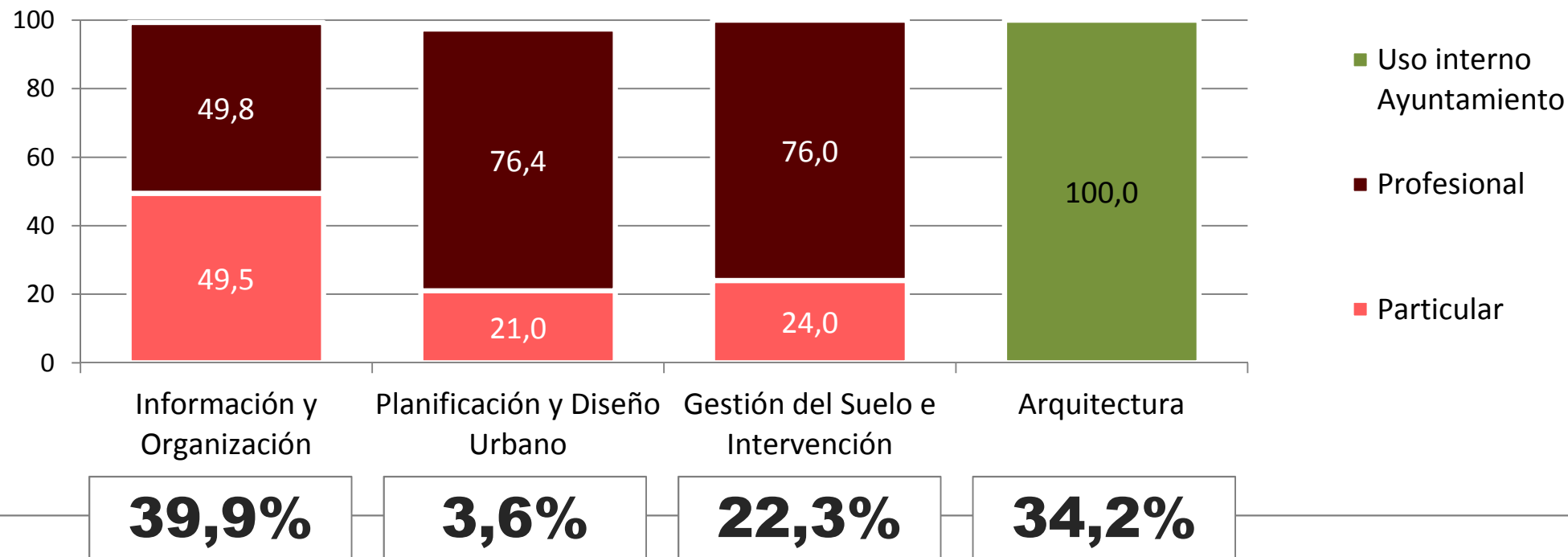
	2004 599 Casos	2005 1.050 Casos	2006 1.035 Casos	2007 1.050 Casos	2008 1.006 Casos	2009 1.151 Casos	2010 1.002 Casos	2011 942 Casos	2012 503 Casos	2013 480 Casos	2014 850 Casos	2016 683 Casos	2017 700 Casos	2018 704 Casos
Profesional	63,5	66,6	76,8	66,3	53,6	53,8	57,2	56,2	63,4	59,8	45,2	50,8	56,9	<b>60,1</b>
Particular	36,2	33,0	22,3	23,0	34,6	38,3	27,5	27,2	14,3	17,1	26,9	8,2	7,9	<b>5,7</b>
Interno	--	--	--	10,2	11,7	7,7	15,3	16,3	22,3	23,1	27,9	41,0	35,3	<b>34,2</b>

## DIRECCIONES DE SERVICIO

Por Direcciones de Servicio, el colectivo «profesional» se muestra mayoritario tanto en «Planificación y Diseño Urbano» como en «Gestión del Suelo e Intervención». Sin embargo en «Información y Organización» se equilibra el número de usuarios «profesionales» y «particulares». La Dirección de Servicios de Arquitectura está compuesta como siempre por usuarios «internos» (1).

### TIPO USUARIO SEGÚN DIRECCIÓN DE SERVICIO

DATOS EN PORCENTAJE (%)  
BASE TOTAL MUESTRA 704 CASOS



(1) *NOTA METODOLÓGICA: En la totalidad de los procedimientos que conforman la Dirección de Servicios de Arquitectura, la asignación de usuarios se ha hecho a posteriori, sin preguntar de forma directa al entrevistado, asignándose USUARIOS INTERNOS en el 100% de los casos.*

### 3

## INFORME DE RESULTADOS

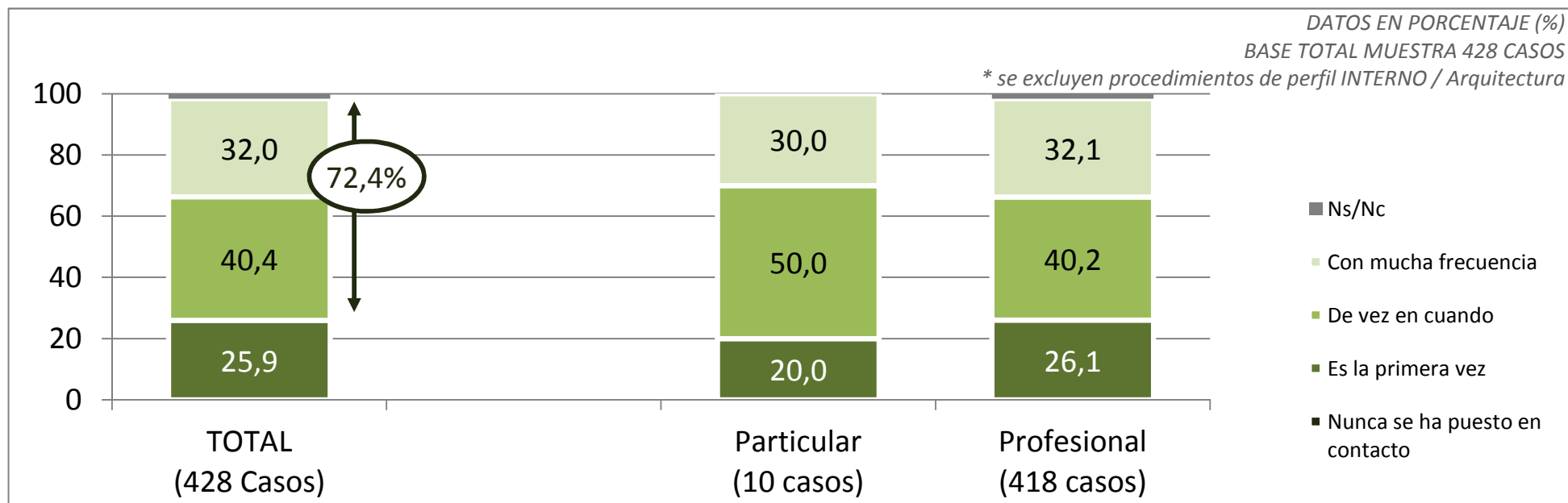
- Perfil de usuario
- **HÁBITOS DE USO**
- Calidad percibida por los usuarios
- Valoración del servicio
- Percepción tiempo de tramitación
- Documentación requerida / Servicio notificaciones
- Página web
- Sugerencias



## FRECUENCIA DE VISITA - SEGÚN TIPO DE USUARIO

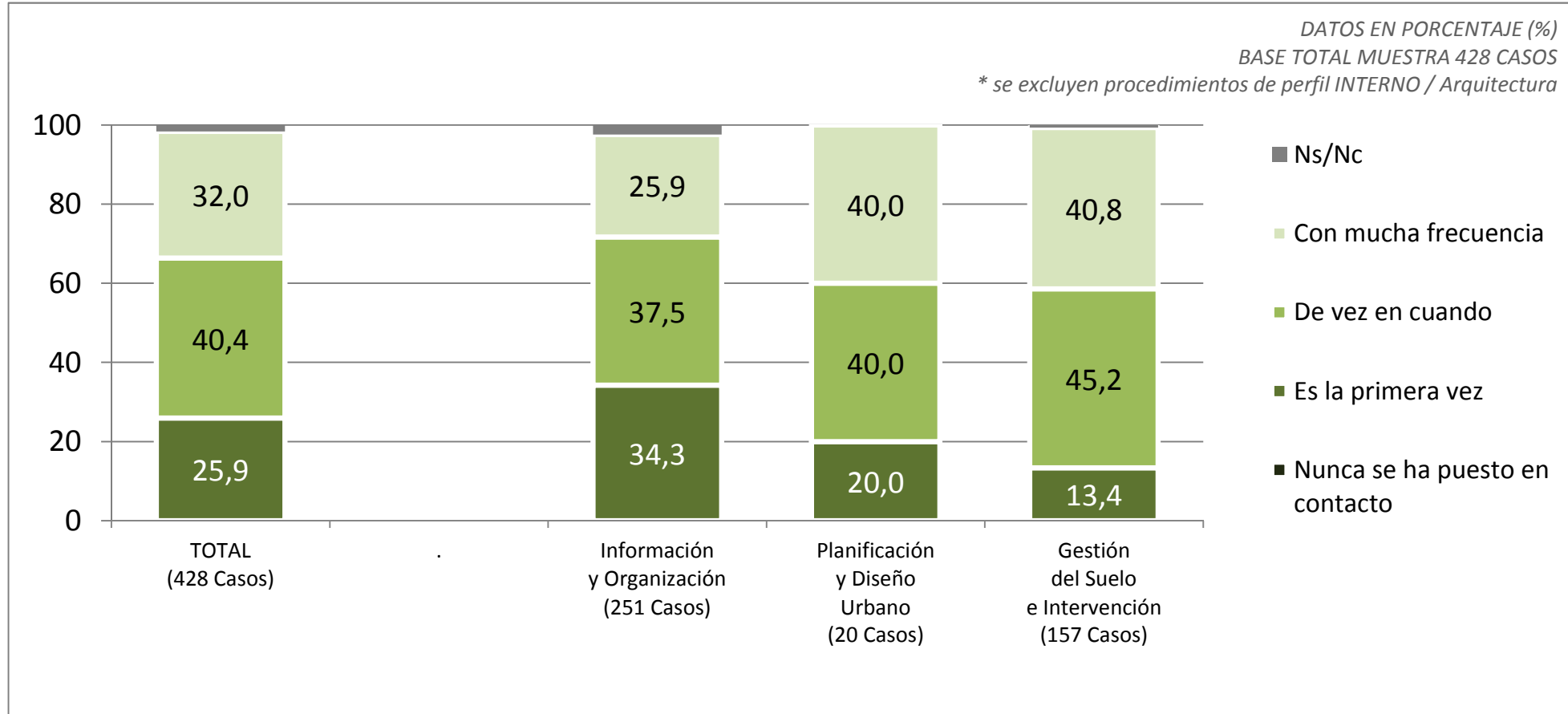
Descienden de forma suave las frecuencias de visita respecto al año 2017. Siete de cada diez usuarios afirman haber visitado la oficina anteriormente. Los «profesionales» acuden con mayor frecuencia.

TOTAL	2004 599 Casos	2005 1.050 Casos	2006 1.035 Casos	2007 1.050 Casos	2008 1.006 Casos	2009 989 Casos	2010 965 Casos	2011 932 Casos	2012 503 Casos	2013 480 Casos	2014 822 Casos	2016 368 Casos	2017 418 Casos	2018 428 Casos	
Nunca se ha puesto en contacto	Este ítem se incluye desde 2012 sólo para los usuarios de la DGS Arquitectura									2,6	1,0	2,7	-	-	-
Es la primera vez	31,7	21,4	22,5	21,0	23,4	21,5	18,7	28,7	27,4	26,0	25,3	23,9	24,8	25,9	
De vez en cuando	31,4	36,6	39,5	42,8	48,3	47,9	45,1	41,2	44,5	47,5	44,6	40,8	39,7	40,4	
Con mucha frecuencia	36,4	41,0	36,9	33,7	27,1	29,0	34,5	27,0	23,3	22,7	25,1	32,9	33,5	32,0	
Han asistido previamente (De vez en cuando + Con mucha frecuencia)	<b>67,8</b>	<b>77,6</b>	<b>76,4</b>	<b>76,5</b>	<b>75,4</b>	<b>76,9</b>	<b>79,6</b>	<b>68,2</b>	<b>67,8</b>	<b>70,2</b>	<b>69,7</b>	<b>73,6</b>	<b>73,2</b>	<b>72,4</b>	
Ns/Nc	0,5	1,1	1,1	1,1	0,8	1,8	2,4	3,2	2,2	2,7	2,3	2,4	1,9	1,6	



## FRECUENCIA DE VISITA - SEGÚN DIRECCIÓN DE SERVICIO

Los usuarios de la Dirección de «Gestión del Suelo e Intervención» siguen siendo como el año pasado los que utilizan el servicio con mayor frecuencia de forma presencial, ya que el 86% de sus usuarios reconocen acudir a la Gerencia de Urbanismo con mucha frecuencia (40,8%) o de vez en cuando (45,2%).



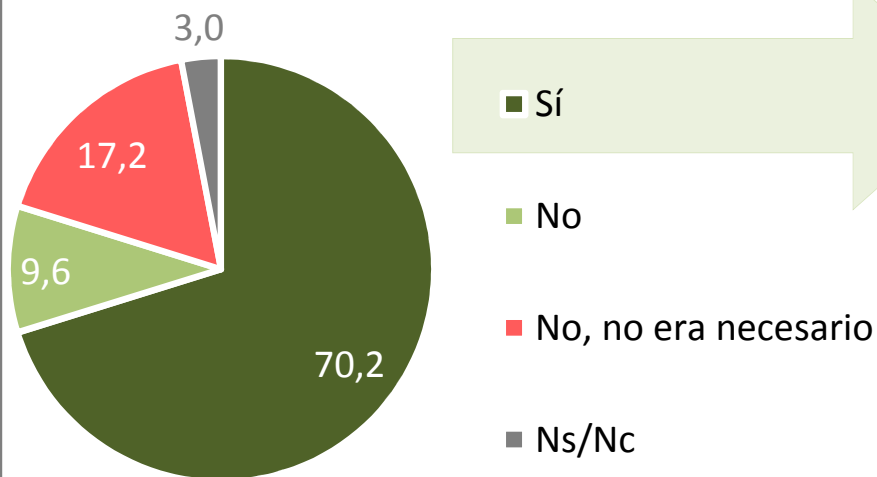
## SE INFORMÓ CON ANTERIORIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN

Siete de cada diez usuarios se informaron previamente sobre la documentación necesaria para realizar su solicitud o gestión, el índice mayor de los últimos seis años. El canal preferido para informarse es personalmente en la oficina, aunque casi a la par con Internet, que sigue subiendo año a año.

### SE INFORMÓ PREVIAMENTE

DATOS EN PORCENTAJE (%)

BASE: 530 CASOS, TOTAL MUESTRA según procedimiento.

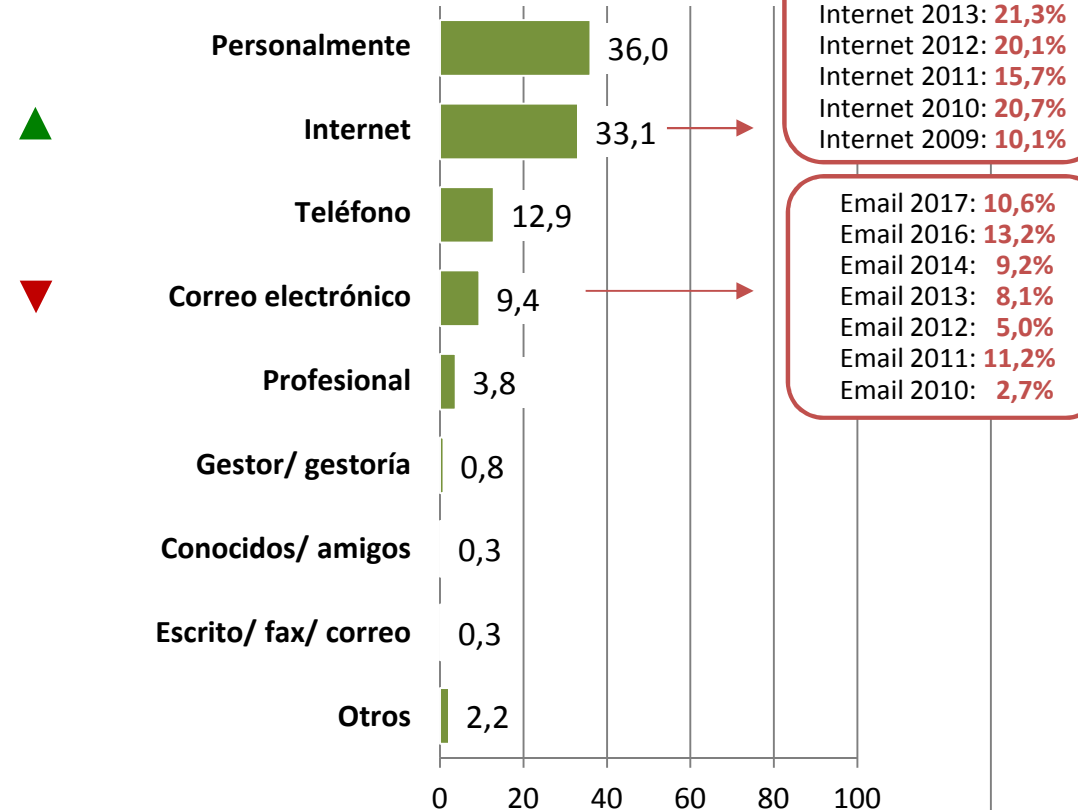


	2010	2011	2012	2013	2014	2016	2017	2018
Sí	60,6	71,7	66,3	68,8	63,4	59,6	65,4	<b>70,2</b>
No	4,1	15,0	13,3	14,3	13,3	10,4	9,0	<b>9,6</b>
No, no era necesario	34,7	12,2	18,5	15,1	16,9	26,9	20,7	<b>17,2</b>
NS/ NC	0,6	1,1	2,0	1,9	6,5	3,1	5,0	<b>3,0</b>

### MEDIO A TRAVÉS DEL QUE SE INFORMÓ

DATOS EN PORCENTAJE (%)

BASE: 372 CASOS ("SÍ SE INFORMÓ")



Internet 2017: **28,3%**  
 Internet 2016: **24,3%**  
 Internet 2014: **25,1%**  
 Internet 2013: **21,3%**  
 Internet 2012: **20,1%**  
 Internet 2011: **15,7%**  
 Internet 2010: **20,7%**  
 Internet 2009: **10,1%**

Email 2017: **10,6%**  
 Email 2016: **13,2%**  
 Email 2014: **9,2%**  
 Email 2013: **8,1%**  
 Email 2012: **5,0%**  
 Email 2011: **11,2%**  
 Email 2010: **2,7%**



### 3

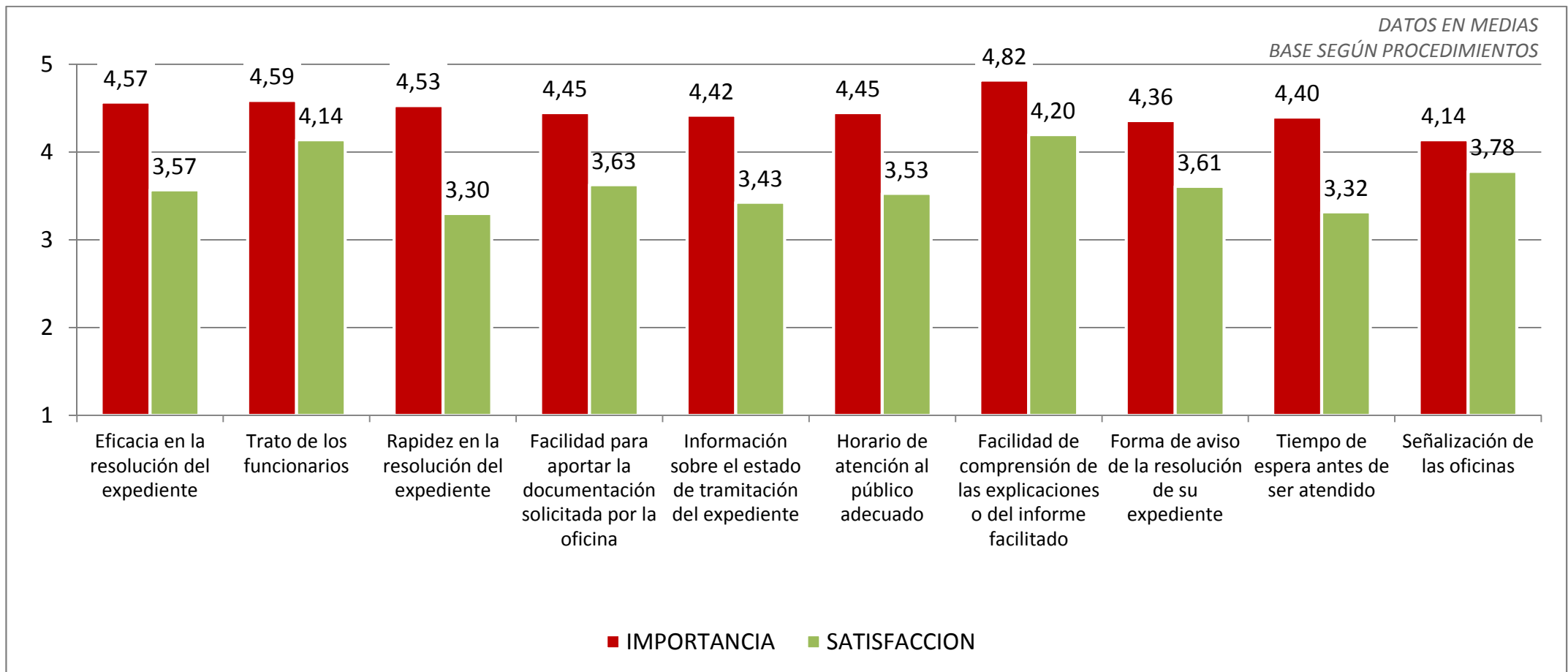
## INFORME DE RESULTADOS

- Perfil de usuario
- Hábitos de uso
- **CALIDAD PERCIBIDA POR LOS USUARIOS**
- Valoración del servicio
- Percepción tiempo de tramitación
- Documentación requerida / Servicio notificaciones
- Página web
- Sugerencias



## IMPORTANCIA vs SATISFACCIÓN

Aunque es habitual que los usuarios de cualquier servicio público tengan a priori unas expectativas superiores a su satisfacción final, en el caso de la Gerencia de Urbanismo estas diferencias son especialmente reseñables en aspectos como la «rapidez en resolución del expediente» o el «tiempo de espera antes de ser atendido». De un año a otro también ha subido mucho la exigencia en la «facilidad de comprensión de las explicaciones o informe», siendo el aspecto que genera más expectativas.



P4.A. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 ES POCO IMPORTANTE Y 5 MUY IMPORTANTE, VALORE LA IMPORTANCIA DE...

P4.B. EN UNA ESCALA DONDE 1 ES TOTALMENTE INSATISFECHO Y 5 TOTALMENTE SATISFECHO, VALORE SU SATISFACCIÓN CON ...

## IMPORTANCIA - EVOLUCIÓN

Como decíamos, la «facilidad de comprensión...» es el aspecto considerado más importante del servicio, seguido del «trato de los funcionarios». Ambos aspectos experimentan un ascenso significativo en cuanto a sus expectativas respecto a 2017. Por otra parte, el «tiempo de espera antes de ser atendido» y la «señalización de las oficinas», pese a no ser de los más importantes, muestran un incremento significativo en la importancia para los usuarios.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2016	2017	2018	
Facilidad de comprensión de las explicaciones del informe facilitado	4,26	4,47	4,62	4,45	4,69	4,72	4,66	4,56	4,28	4,03	3,83	4,71	4,35	4,82	▲
Trato de los funcionarios	4,24	4,52	4,68	4,60	4,64	4,57	4,68	4,57	4,49	4,53	4,41	4,51	4,49	4,59	▲
Eficacia en la resolución del expediente	3,94	4,66	4,79	4,68	4,55	4,60	4,74	4,68	4,61	4,57	4,45	4,57	4,59	4,57	
Rapidez en la resolución del expediente	3,86	4,65	4,78	4,72	4,57	4,60	4,75	4,67	4,57	4,51	4,43	4,50	4,49	4,53	
Facilidad para aportar documentación solicitada por oficina	4,06	4,44	4,67	4,48	4,51	4,40	4,61	4,43	4,36	4,43	4,30	4,43	4,45	4,45	
Horario de atención al público adecuado	3,92	4,41	4,61	4,49	4,46	4,43	4,55	4,43	4,33	4,35	4,30	4,39	4,36	4,45	
Información sobre el estado de tramitación del expediente	4,00	4,51	4,67	4,68	4,53	4,50	4,63	4,47	4,38	4,41	4,34	4,34	4,42	4,42	
Tiempo de espera antes de ser atendido	3,67	4,52	4,71	4,56	4,52	4,47	4,61	4,45	4,43	4,33	4,30	4,39	4,26	4,40	▲
Forma de aviso de la resolución de su expediente	4,13	4,46	4,58	4,49	4,50	4,47	4,51	4,41	4,36	4,34	4,20	4,28	4,27	4,36	
Señalización de las oficinas	4,02	4,14	4,32	4,24	4,26	4,28	4,38	4,13	3,92	4,13	3,93	4,00	3,98	4,14	▲

▲▼ Diferencia significativamente superior/inferior VS TOTAL 2017

DATOS EN MEDIAS / BASE SEGÚN PROCEDIMIENTOS

P4.A. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 ES POCO IMPORTANTE Y 5 MUY IMPORTANTE, VALORE LA IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ELEMENTOS...

## SATISFACCIÓN - EVOLUCIÓN

Los aspectos que más satisfacción generan entre los usuarios son tanto la «facilidad de comprensión de las explicaciones/informes» como el «trato de los funcionarios», aspecto este último que además muestra un incremento significativo respecto al año 2017. También hay que destacar un aumento significativo en la «facilidad para aportar la documentación solicitada por la oficina».

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2016	2017	2018
Facilidad de comprensión de las explicaciones o del informe facilitado	3,56	3,55	3,90	3,53	3,54	3,19	3,68	3,73	3,67	3,09	3,30	3,71	3,65	4,20
Trato de los funcionarios	3,97	3,83	3,91	3,93	4,02	3,94	4,22	3,96	3,94	4,00	3,87	4,03	4,02	4,14 ▲
Señalización de las oficinas	3,79	3,56	3,66	3,63	3,58	3,60	3,71	3,60	3,53	3,58	3,50	3,68	3,69	3,78
Facilidad para aportar la documentación solicitada por la oficina	3,66	3,48	3,51	3,52	3,58	3,67	3,94	3,62	3,46	3,46	3,41	3,52	3,40	3,63 ▲
Forma de aviso de la resolución de su expediente	3,64	3,46	3,61	3,52	3,54	3,59	3,81	3,53	3,47	3,47	3,41	3,47	3,55	3,61
Eficacia en la resolución del expediente	3,19	3,14	3,22	3,20	3,32	3,25	3,57	3,43	3,43	3,37	3,42	3,53	3,48	3,57
Información sobre el estado de tramitación del expediente	3,49	3,25	3,32	3,30	3,39	3,45	3,63	3,39	3,29	3,33	3,26	3,32	3,37	3,43
Horario de atención al público adecuado	3,43	3,17	3,34	3,39	3,59	3,50	3,60	3,41	3,45	3,39	3,36	3,45	3,46	3,32
Tiempo de espera antes de ser atendido	3,02	2,69	2,89	2,92	3,20	3,36	3,51	3,25	3,27	3,25	3,16	3,28	3,21	3,32
Rapidez en la resolución del expediente	2,96	2,76	2,78	2,81	3,03	2,99	3,22	3,18	3,15	3,07	3,16	3,22	3,22	3,30

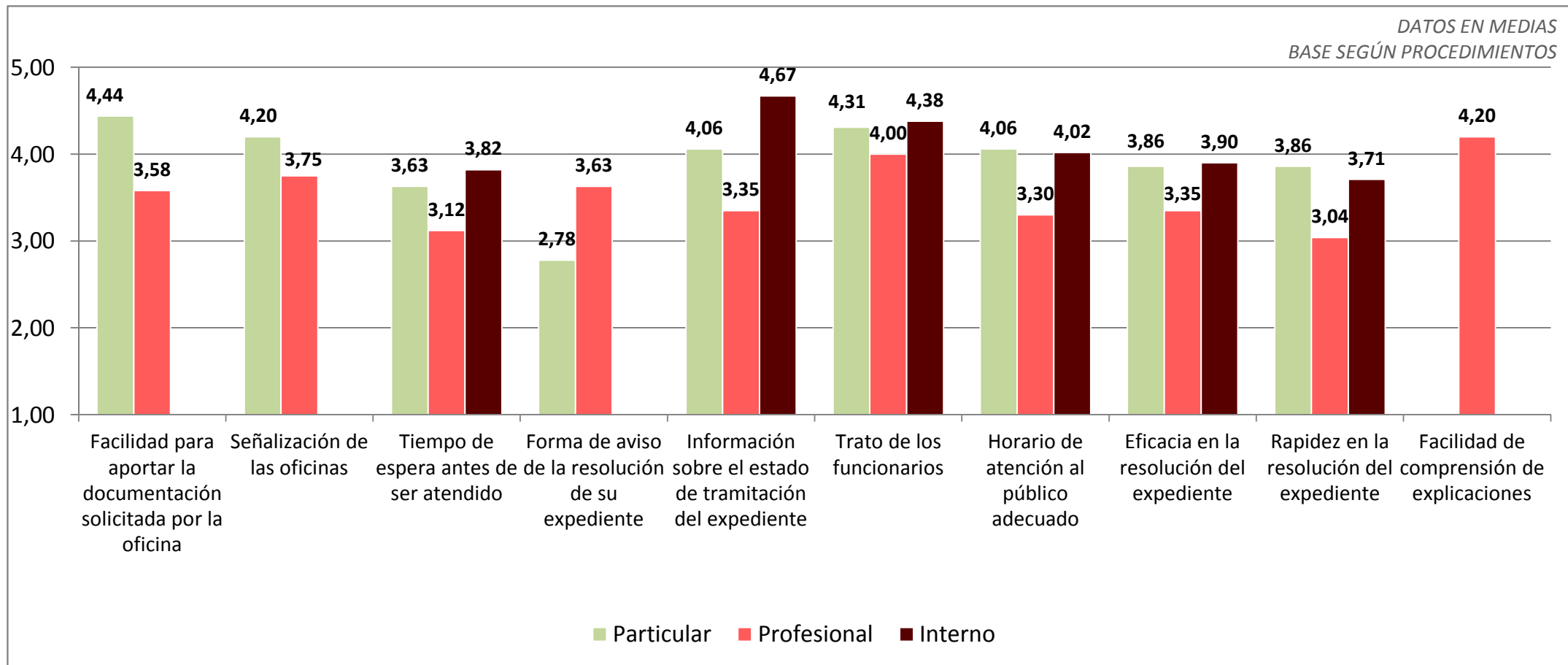
▲ ▼ Diferencia significativamente superior/inferior VS TOTAL 2017

DATOS EN MEDIAS / BASE SEGÚN PROCEDIMIENTOS

P4.B. EN UNA ESCALA DONDE 1 ES TOTALMENTE INSATISFECHO Y 5 TOTALMENTE SATISFECHO, VALORE SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ELEMENTOS...

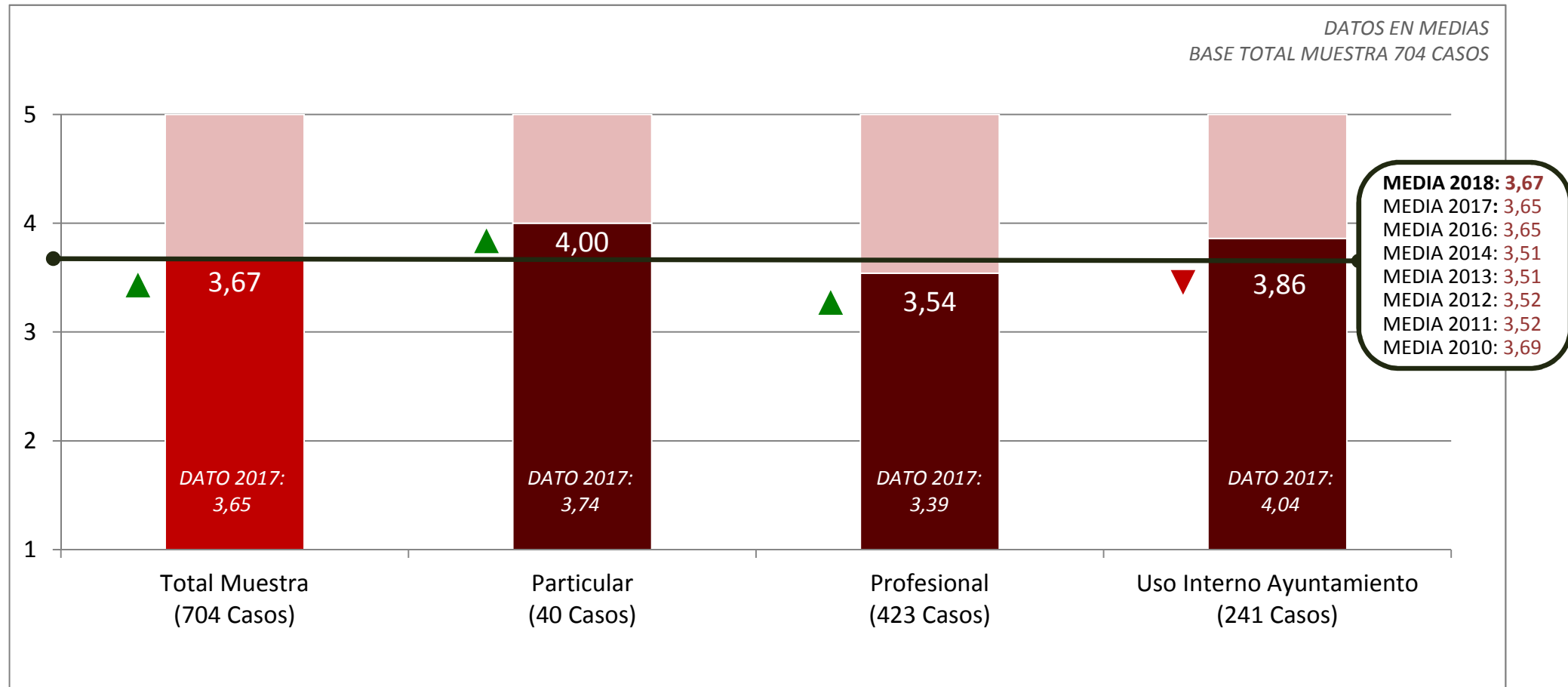
## SATISFACCIÓN - SEGÚN TIPO DE USUARIO

El colectivo de usuarios «internos» es el que muestra más satisfacción en los aspectos comunes a todos los tipos de usuarios, especialmente en la información sobre la tramitación de expedientes y en el trato de los funcionarios. Por el contrario, los «profesionales» son los que presentan una satisfacción inferior al resto de usuarios, salvo si hablamos de la «forma de aviso de la resolución de su expediente», donde tienen mayor satisfacción que los usuarios «particulares».



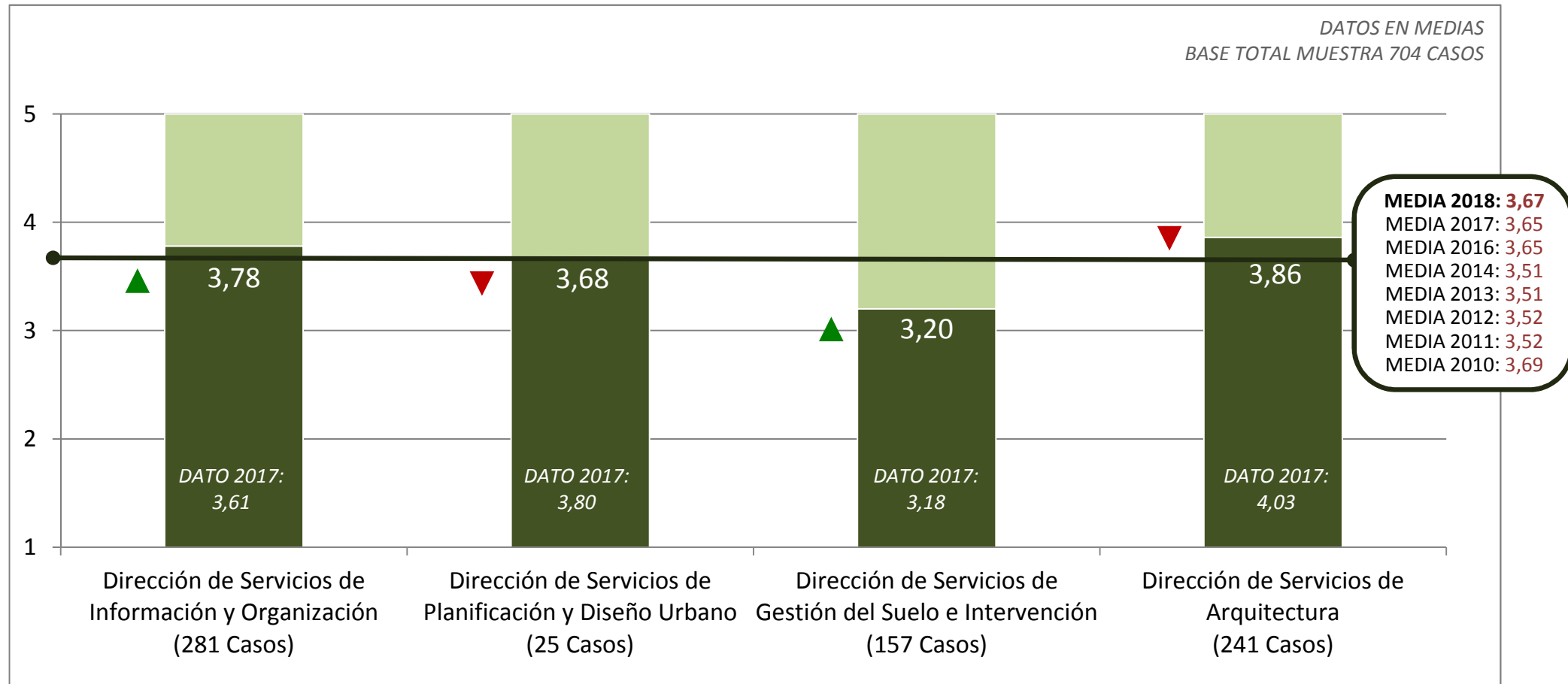
## SATISFACCIÓN - SEGÚN TIPO DE USUARIO

Al igual que el año pasado, la satisfacción global con el servicio ofrecido por la GURZ continua en un nivel similar al alcanzado desde 2016, aunque presenta un ligero incremento (3,67 vs 3,65, sobre 5 puntos). Analizando los datos por usuarios, la satisfacción asciende especialmente entre «particulares» y también, aunque de forma más ligera, entre «profesionales». Sin embargo desciende entre los «internos».



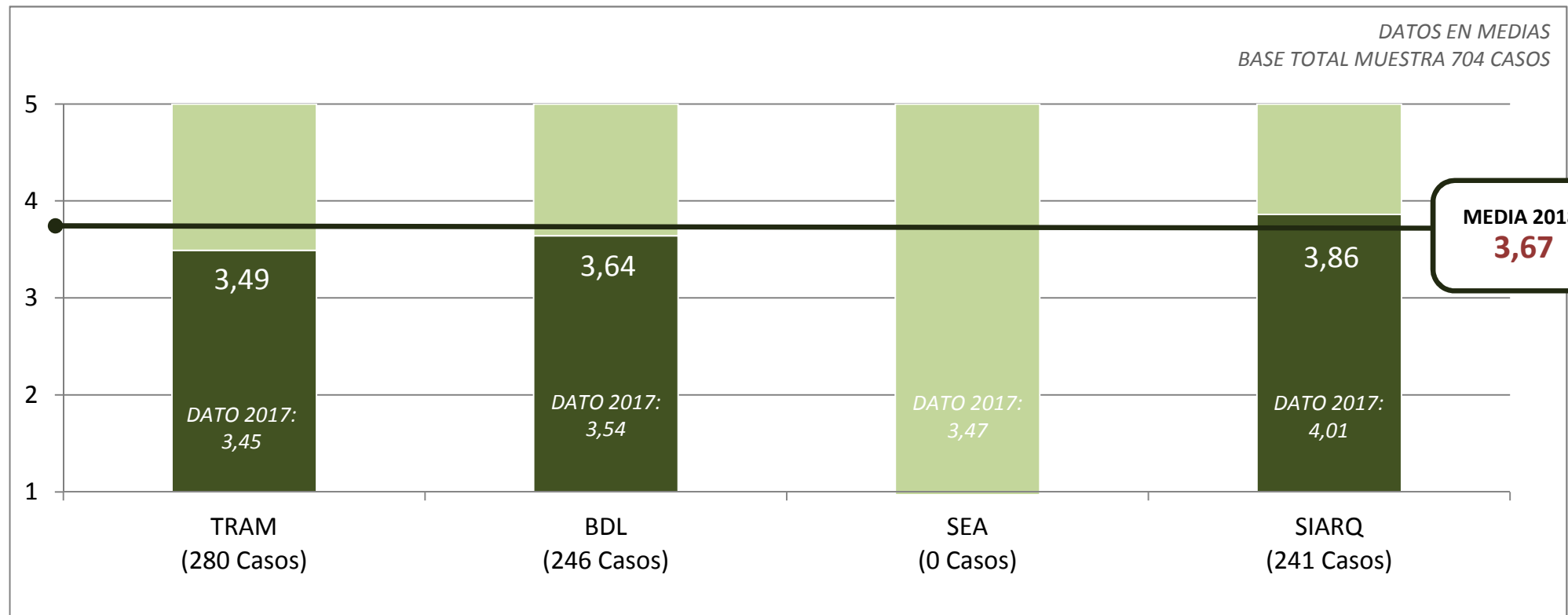
## SATISFACCIÓN - SEGÚN TIPO DE SERVICIO

Como en años anteriores, los procedimientos incluidos en la «Dirección de Servicios de Arquitectura» son los que presentan una mayor satisfacción global de los usuarios. Sin embargo, tanto los procesos de la «Dirección de Servicios de Arquitectura» como los de la «Dirección de Servicios de Planificación y Diseño Urbano» experimentan un descenso significativo en su satisfacción global respecto al año 2017.



## SATISFACCIÓN - SEGÚN SISTEMA DE GESTIÓN \*

Viendo el canal utilizado para realizar la gestión, existe una mayor satisfacción entre los que lo han realizado por **SIARQ** (Sistema de Información de Arquitectura), aunque existe un descenso respecto al año pasado. Sin embargo, es en **TRAM (Tramita)** donde el nivel de satisfacción es menor, aunque crece ligeramente este año.



Procedimientos que contemplados en cada tipo de gestión

TRAMITA (6): 01-02-04-07-23-44

SEA (4): 03-04-19-28

BDL (18): 04-05-07-08-09-10-13-14-15-16-20-22-23-29-30-31-32-43

SIARQ (5): 33-45-46-47-48

\* **TRAMITA:** Por Administración Electrónica

\* **BDL:** Base de Datos Local (Servicios que extraen los datos de sus bases de datos internas)

\* **SIARQ:** Base de datos común de los procedimientos incluidos en la D.S. Arquitectura

NOTA: En ciertos procedimientos el tipo de gestión es múltiple, de ahí que haya algunos casos en los que los usuarios han interactuado con el procedimiento por distintos canales.



## SATISFACCIÓN - SEGÚN TIPO DE SERVICIO / DIRECCIÓN DE SERVICIO

### Cuadro resumen

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2016	2017	2018	GAP 2018-2017
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>	3,36	3,29	3,25	3,39	3,45	3,54	3,69	3,52	3,52	3,51	3,51	3,65	3,65	3,67	+0,02
<b>TIPO DE USUARIO</b>															
→ INTERNO (241 casos)	--	--	--	4,11	4,06	4,37	4,11	4,15	4,05	4,01	3,86	3,95	4,04	3,86	-0,18 ▼
→ PARTICULAR (40 casos)	3,66	3,42	3,50	3,52	3,46	3,56	3,69	3,62	3,46	3,21	3,38	3,25	3,74	4,00	+0,26
→ PROFESIONAL (423 casos)	3,20	3,22	3,18	3,25	3,28	3,43	3,58	3,38	3,38	3,43	3,39	3,47	3,39	3,54	+0,15
<b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS</b>															
→ ARQUITECTURA (241 Casos)	--	3,70	3,70	4,11	4,37	3,78	4,11	4,15	4,01	3,98	3,85	3,94	4,03	3,86	-0,17 ▼
→ INFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN (281 casos)	--	3,47	3,38	3,50	3,58	3,65	3,75	3,74	3,66	3,57	3,68	3,74	3,61	3,78	+0,17
→ GESTIÓN DEL SUELO E INTERVENCIÓN (157 casos)	--	3,20	3,19	3,23	3,22	3,37	3,53	3,30	3,27	3,29	3,14	3,16	3,18	3,20	+0,02
→ PLANIFICACIÓN Y DISEÑO URBANO (25 casos)	--	2,92	2,91	3,20	3,13	3,30	3,55	3,26	3,33	3,63	3,72	3,69	3,80	3,68	-0,12

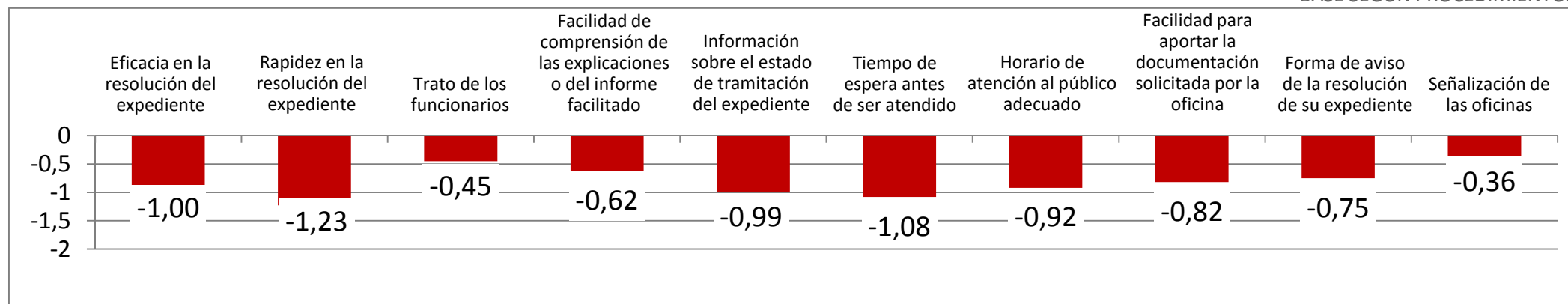
▲ ▼ Diferencia significativamente superior/inferior VS TOTAL 2017

DATOS EN MEDIAS  
BASE TOTAL MUESTRA 704 CASOS

## GAP - DIFERENCIA ENTRE SATISFACCIÓN PERCIBIDA Y EXPECTATIVA GENERADA

El análisis de *gaps* nos muestra la distancia entre expectativas y satisfacción. Continuando la tendencia de anteriores oleadas, los aspectos que presentan un nivel de satisfacción más parecido a lo esperado por los usuarios son tanto «señalización de las oficinas» como «trato de los funcionarios». Las mayores diferencias las hallamos en «rapidez en resolución del expediente » y «tiempo de espera».

DATOS EN MEDIAS  
BASE SEGÚN PROCEDIMIENTOS



	↓	↓	↓	↓	↓	↑	↑	↓	↑	↑
<b>2018</b>	<b>-1,00</b>	<b>-1,23</b>	<b>-0,45</b>	<b>-0,62</b>	<b>-0,99</b>	<b>-1,08</b>	<b>-0,92</b>	<b>-0,82</b>	<b>-0,75</b>	<b>-0,36</b>
2017	-1,11	-1,27	-0,47	-0,70	-1,05	-1,05	-0,90	-1,05	-0,72	-0,29
2016	-1,04	-1,28	-0,48	-1,00	-1,02	-1,11	-0,94	-0,91	-0,81	-0,32
2014	-1,03	-1,27	-0,54	-0,53	-1,08	-1,14	-0,94	-0,89	-0,79	-0,43
2013	-1,20	-1,44	-0,53	-0,94	-1,08	-1,08	-0,96	-0,97	-0,87	-0,55
2012	-1,18	-1,42	-0,55	-0,61	-1,09	-1,16	-0,88	-0,90	-0,89	-0,39
2011	-1,25	-1,49	-0,61	-0,83	-1,08	-1,20	-1,02	-0,81	-0,88	-0,53
2010	-1,17	-1,53	-0,46	-0,98	-1,00	-1,10	-0,95	-0,67	-0,70	-0,67
2009	-1,35	-1,61	-0,63	-1,53	-1,05	-1,11	-0,93	-0,73	-0,88	-0,68
2008	-1,23	-1,54	-0,63	-1,15	-1,14	-1,32	-0,87	-0,92	-0,96	-0,68
2007	-1,48	-1,91	-0,67	-0,92	-1,38	-1,64	-1,10	-0,96	-0,97	-0,61
2006	-1,57	-2,00	-0,78	-1,08	-1,34	-1,82	-1,27	-1,16	-0,97	-0,67
2005	-1,52	-1,89	-0,69	-0,92	-1,26	-1,83	-1,24	-0,96	-1,00	-0,58
2004	-0,75	-0,90	-0,27	-0,70	-0,51	-0,65	-0,49	-0,40	-0,49	-0,23

## ÁREAS DE MEJORA

Para analizar posibles áreas de mejora a aplicar en la Gerencia de Urbanismo se ha dibujado una matriz importancia – satisfacción, estableciendo cuatro cuadrantes.

- **Áreas de mejora a largo plazo:** en este primer cuadrante se sitúan los aspectos por debajo de la media en importancia y en satisfacción. Son aspectos que deben mejorarse, pero no son relevantes, por lo que su mejora no tiene por que ser inmediata.

*Este año se posicionan en este cuadrante el “tiempo de espera”, junto con aspectos tales como son el “estado de tramitación del expediente” y la “forma de aviso de resolución”.*

- **Exceso de recursos:** este segundo cuadrante agrupa aquellos aspectos por debajo de la media en importancia y por encima de la media en satisfacción. Son aspectos en los cuales se están invirtiendo más recursos de los aparentemente necesarios.

*Este año aparece en esta zona únicamente la “señalización de las oficinas”.*

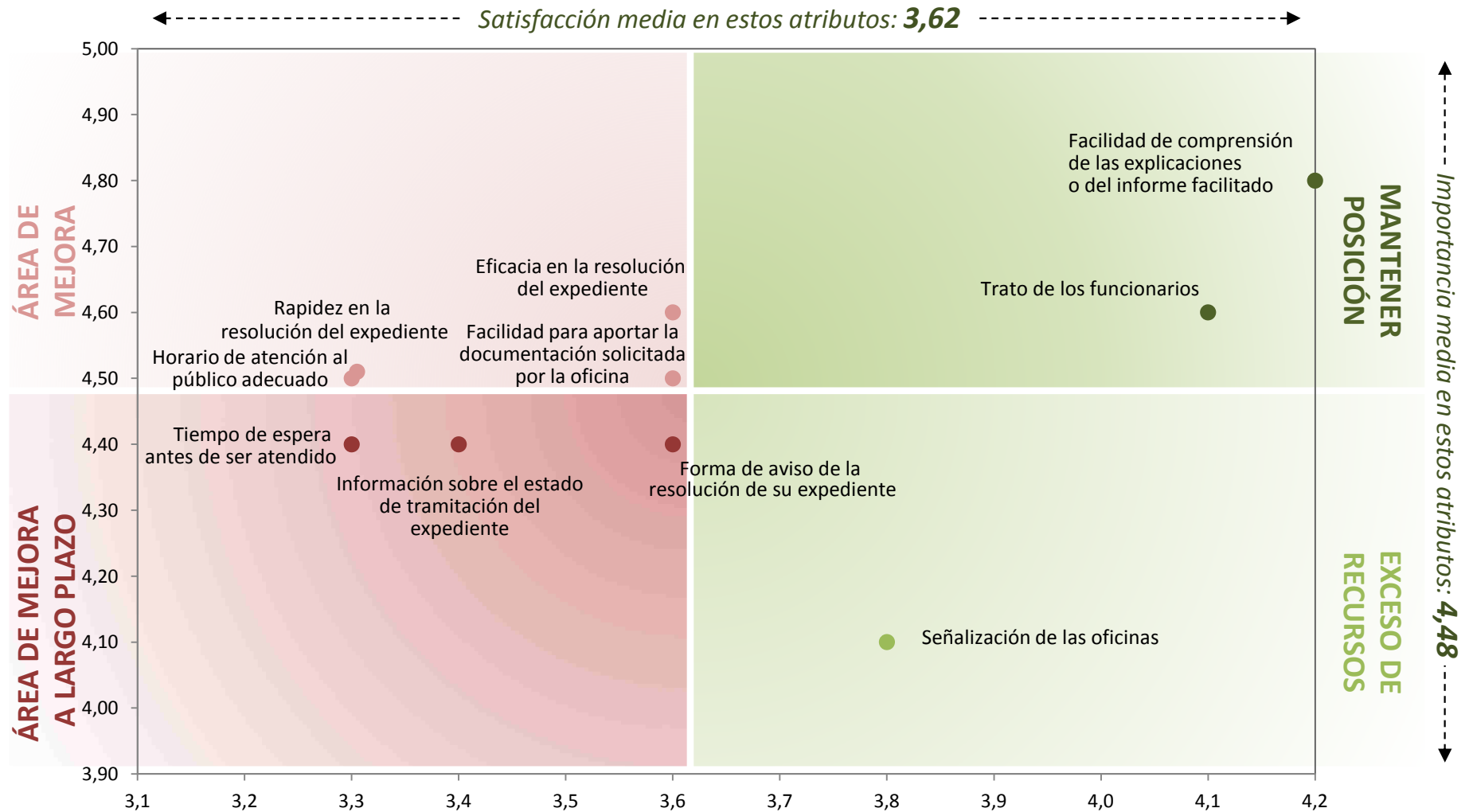
- **Áreas de mejora:** este tercer cuadrante engloba aquellos aspectos situados por encima de la media de importancia y por debajo de la media de satisfacción. Son aspectos en los que es conveniente realizar alguna mejora de manera prioritaria, pues son relevantes para el usuario, por ello es importante buscar su satisfacción con ellos.

*En esta zona, al igual que en anteriores oleadas, se sitúan atributos relacionados con la tramitación (rapidez en la resolución, eficacia y facilidad para aportar la documentación solicitada por la oficina), además del “horario de atención adecuado”, que el año pasado estaba en mejora a largo plazo.*

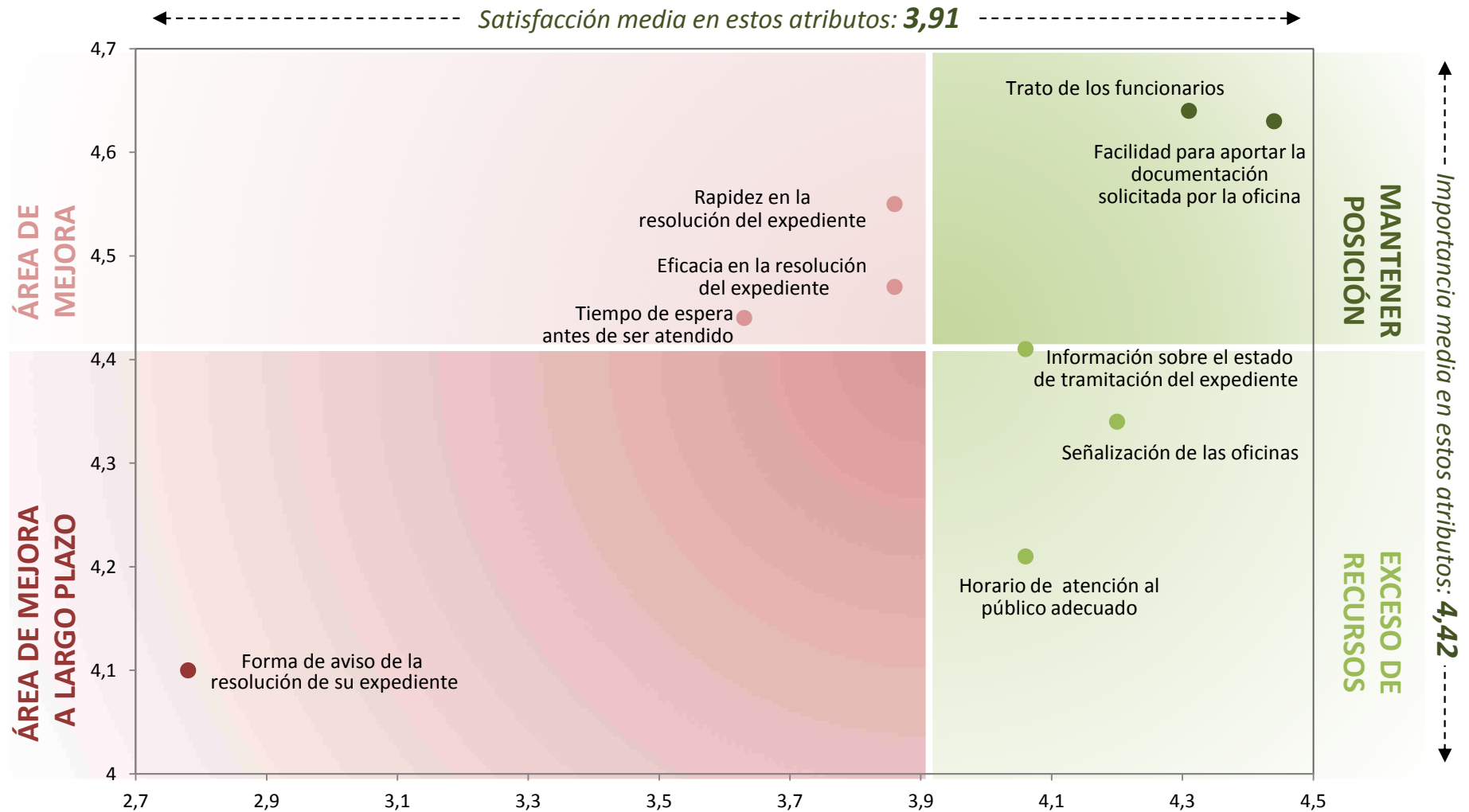
- **Mantener posición:** en este último cuadrante se sitúan los aspectos cuya importancia y satisfacción superan la media. Son aspectos para los cuales se debe mantener la posición.

*Este año en este cuadrante se posicionan tanto la “facilidad de comprensión de las explicaciones o informe facilitado” –que viene de ser el año pasado área de mejora-, como el “trato de los funcionarios”.*

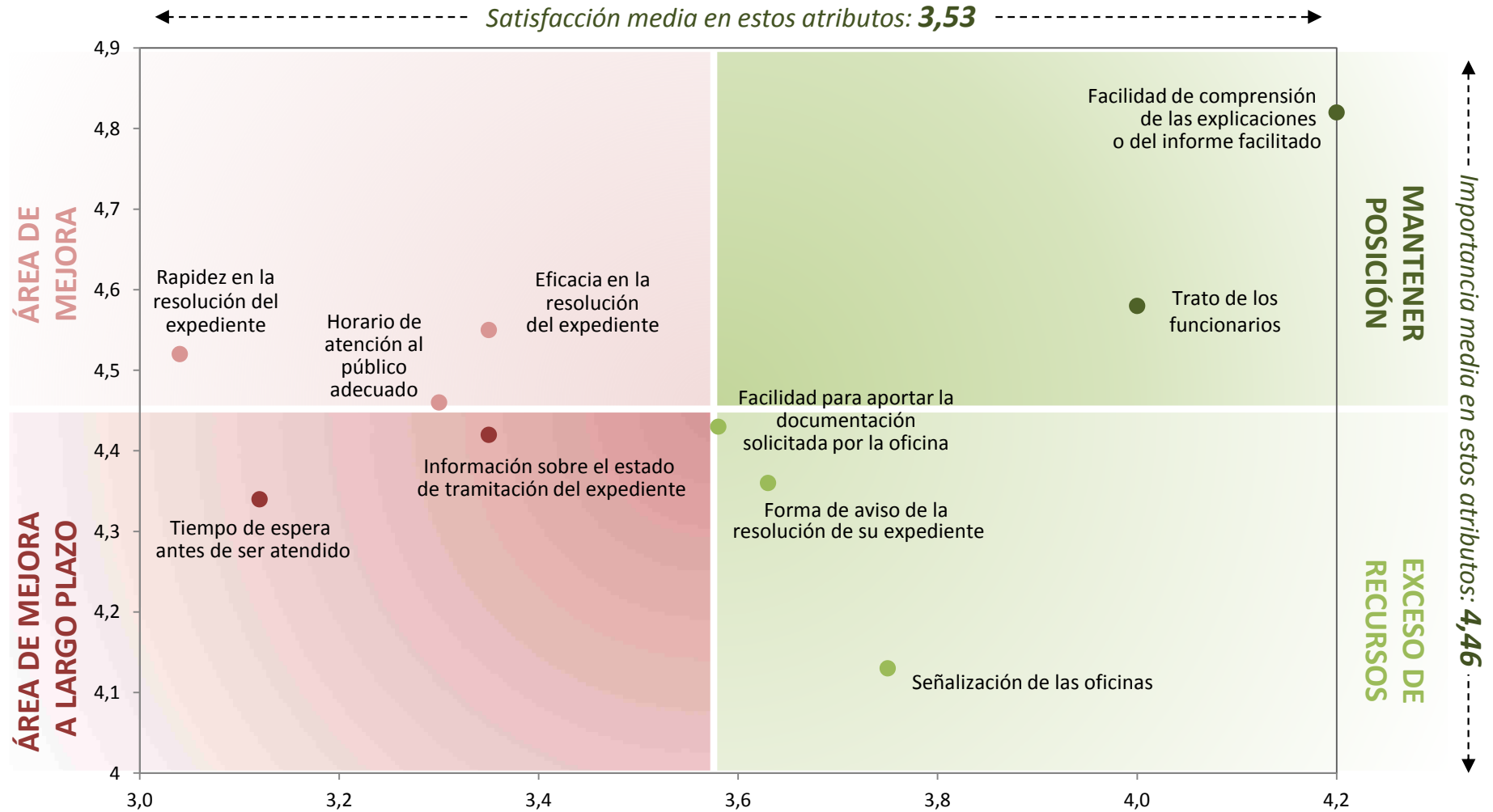
## ÁREAS DE MEJORA: MAPA GENERAL (Base: 704 casos)



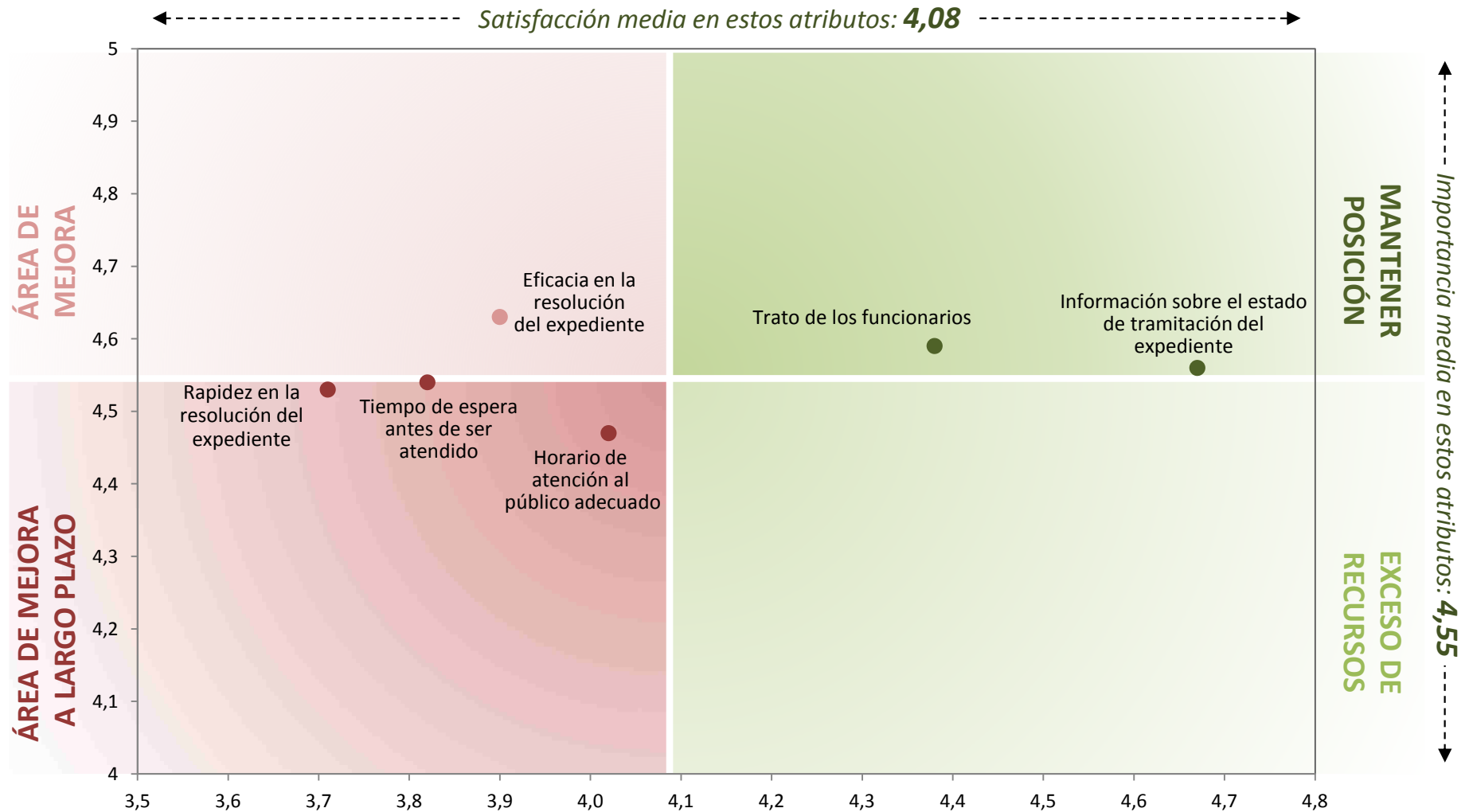
## ÁREAS DE MEJORA: MAPA PARTICULARES (40 casos)



## ÁREAS DE MEJORA: MAPA PROFESIONALES (423 casos)



## ÁREAS DE MEJORA: MAPA INTERNOS (241 casos)



## ÍNDICE DE CALIDAD GLOBAL - IPCS

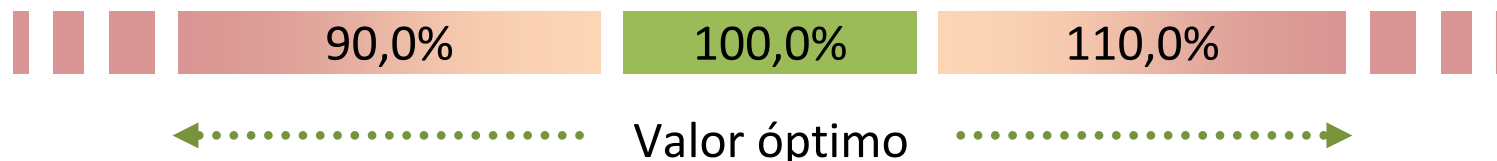
La evaluación de la calidad constituye un proceso que incluye, entre otros aspectos, el diagnóstico sobre los niveles efectivos de prestación de los servicios y su relación con las expectativas de los usuarios.

El IPCS es un valor que tiene en cuenta de forma ponderada la satisfacción (percepción) respecto a un atributo junto con su importancia (expectativa). En el cálculo de este índice toman más peso aquellos atributos que tengan un nivel más alto de importancia.

$$\text{IPCS} = \frac{\text{Media de las valoraciones de los elementos ponderados por su expectativa}}{\text{Media aritmética de las expectativas de los elementos}} \times 100$$

Para el análisis del índice hay que tener en cuenta que el valor óptimo es el 100%; en cualquier caso un valor cercano es un buen resultado.

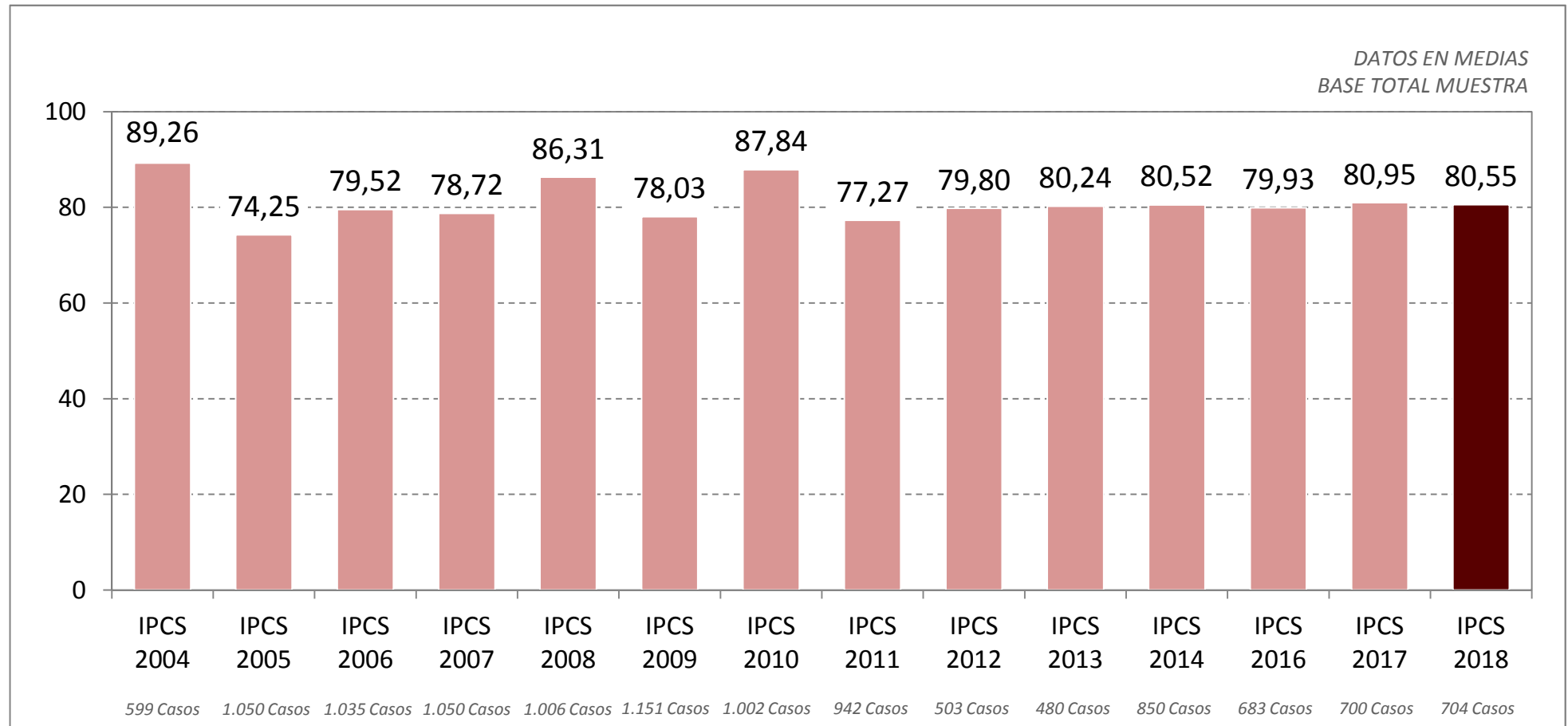
- Si el porcentaje supera el 100%, significa que el servicio ha superado las expectativas de los usuarios.
- Si el porcentaje es inferior al 100%, significa que las expectativas de los usuarios sobre el servicio son superiores a los resultados obtenidos del servicio ofrecido.





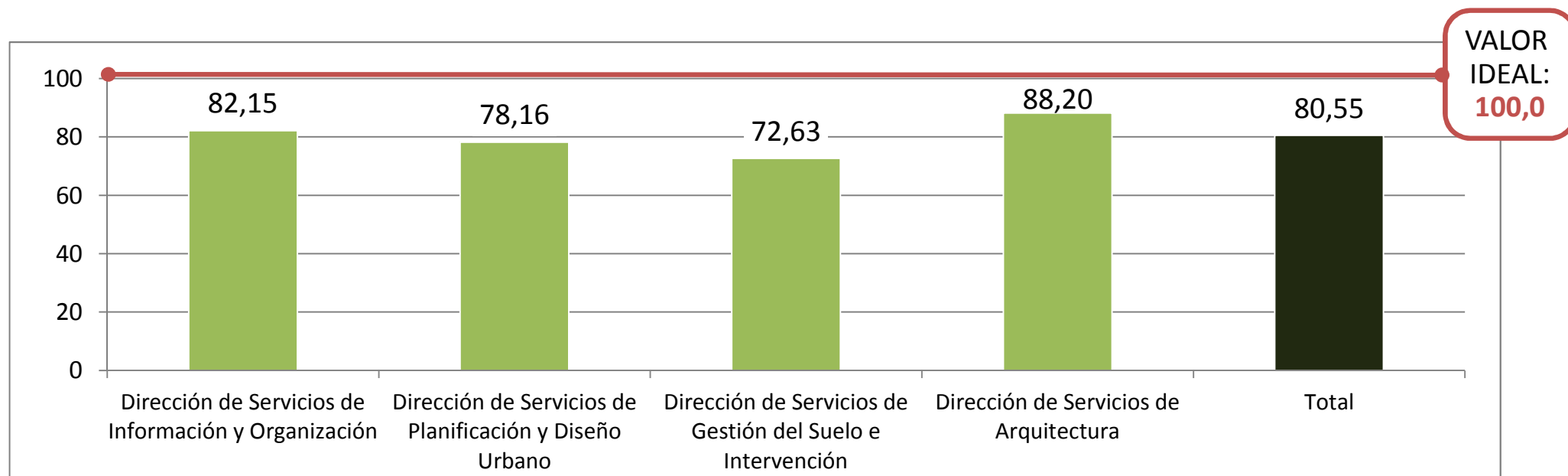
## EVOLUCIÓN IPCS

El IPCS Global de este año 2018 se ha situado en un valor similar al anterior, 80,55 frente a 80,95 el año pasado. Se puede apreciar en el gráfico que desde el año 2012 el IPCS se ha mantenido sólidamente constante sin grandes fluctuaciones, en torno a los valores 80 y 81.



## IPCS POR SERVICIOS

Viendo los resultados por Direcciones de Servicios es preciso indicar que el IPCS desciende en todas ellas salvo en «Información y Organización», donde cambia la tendencia de años anteriores experimentando un incremento en su índice IPCS.



	↑	↓	↓	↓	↓
<b>2018</b>	<b>82,15</b>	<b>78,16</b>	<b>72,63</b>	<b>88,20</b>	<b>80,55</b>
2017	80,95	82,93	74,73	90,06	80,95
2016	81,33	81,15	72,09	88,94	79,93
2014	85,18	84,51	73,20	92,90	80,52
2013	84,77	82,85	74,34	98,57	80,24
2012	85,40	79,47	74,19	94,00	79,80
2011	83,04	76,71	71,53	88,25	77,27
2010	84,82	78,18	76,66	93,83	87,84
2009	81,88	75,80	74,84	81,43	78,03

### 3

## INFORME DE RESULTADOS

- Perfil de usuario
- Hábitos de uso
- Calidad percibida por los usuarios
- **VALORACIÓN DEL SERVICIO**
- Percepción tiempo de tramitación
- Documentación requerida / Servicio notificaciones
- Página web
- Sugerencias

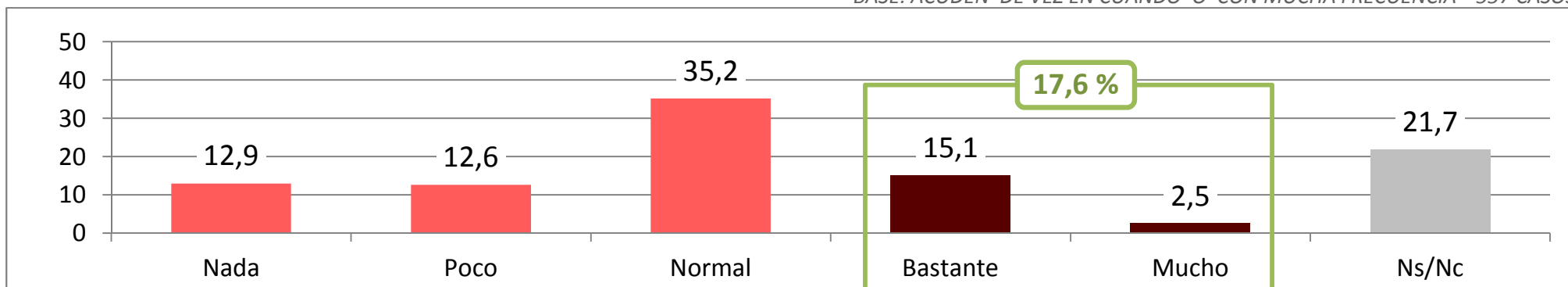


## PERCEPCIÓN DE MEJORA DEL SERVICIO

Apenas el 18% de los usuarios que acuden con mucha o bastante frecuencia al Área de Urbanismo municipal piensa que los servicios que utiliza han mejorado mucho o bastante en este año, y aun siendo un porcentaje similar al año pasado, lo cierto es que confirma la tendencia a la baja de esa percepción desde 2012.

DATOS EN PORCENTAJE (%)

BASE: ACUDEN 'DE VEZ EN CUANDO' O 'CON MUCHA FRECUENCIA' 557 CASOS



	2004 599 Casos	2005 1.050 Casos	2006 1.035 Casos	2007 1.050 Casos	2008 1.006 Casos	2009 311 Casos	2010 373 Casos	2011 284 Casos	2012 117 Casos	2013 107 Casos	2014 262 Casos	2016 544 Casos	2017 551 Casos	2018 557 Casos
<b>Percepción de que el servicio no ha mejorado</b>	<b>45,4</b>	<b>39,5</b>	<b>47,1</b>	<b>47,4</b>	<b>38,6</b>	<b>26,0</b>	<b>32,4</b>	<b>31,3</b>	<b>30,8</b>	<b>40,2</b>	<b>40,8</b>	<b>36,6</b>	<b>24,5</b>	<b>25,5</b>
→ Nada	23,4	22,2	34,0	34,8	22,2	24,1	20,1	20,4	12,8	24,3	24,4	23,7	12,5	12,9
→ Poco	22,0	17,3	13,1	12,6	16,4	1,9	12,3	10,9	17,9	15,9	16,4	12,9	12,0	12,6
Normal	24,3	29,7	17,8	24,1	20,5	24,4	23,3	33,8	29,9	27,1	23,7	29,9	38,7	35,2
→ Bastante	12,4	22,2	16,5	19,3	22,9	27,3	31,9	22,9	23,9	20,6	19,1	20,2	16,3	15,1
→ Mucho	6,4	3,0	5,5	1,3	3,8	4,5	3,8	4,6	6,8	6,5	3,1	1,5	2,2	2,5
<b>Percepción de que el servicio ha mejorado</b>	<b>18,8</b>	<b>25,2</b>	<b>22</b>	<b>20,6</b>	<b>26,7</b>	<b>31,8</b>	<b>35,7</b>	<b>27,5</b>	<b>30,8</b>	<b>27,1</b>	<b>22,1</b>	<b>21,7</b>	<b>18,5</b>	<b>17,6</b>
Ns/Nc.	11,5	5,6	13,1	8,0	14,3	7,7	8,6	7,4	8,6	5,6	13,4	11,8	18,3	21,7

NOTA: Los datos de 2016 no se pueden comparar exactamente con años anteriores pues hasta ahora sólo se preguntaba a los que acudían "con mucha frecuencia".

## PERCEPCIÓN DE MEJORA SEGÚN SERVICIO

Por Direcciones de Servicio, donde más perciben los usuarios las mejoras respecto a anteriores actuaciones es en «Planificación y Diseño Urbano» y «Gestión del Suelo e Intervención». Por el contrario, es en «Arquitectura» donde perciben menos mejora y califican más el servicio como normal.

	<b>TOTAL 2018</b> <i>557 Casos</i>	<b>Información y Organización</b> <i>173 Casos</i>	<b>Planificación y Diseño Urbano</b> <i>25 Casos*</i> <i>Base muy pequeña</i>	<b>Gestión del Suelo e Intervención</b> <i>135 Casos</i>	<b>Arquitectura</b> <i>229 Casos</i>
<b>Percepción de que el servicio NO ha mejorado</b>	<b>25,5%</b>	<b>31,2%</b>	<b>20,0%</b>	<b>34,8%</b>	<b>16,5%</b>
→ Nada	12,9%	17,3%	15,0%	20,7%	4,8%
→ Poco	12,6%	13,9%	5,0%	14,1%	11,4%
Normal	35,2%	30,6%	30,0%	27,4%	43,7%
→ Bastante	15,1%	12,1%	30,0%	18,5%	14,0%
→ Mucho	2,5%	4,1%	0,0%	2,2%	1,8%
<b>Percepción de que el servicio SÍ ha mejorado</b>	<b>17,6%</b>	<b>16,2%</b>	<b>30,0%</b>	<b>20,7%</b>	<b>15,7%</b>
Ns/Nc	21,7%	22,0%	33,3%	17,0%	24,5%

DATOS EN PORCENTAJE (%)

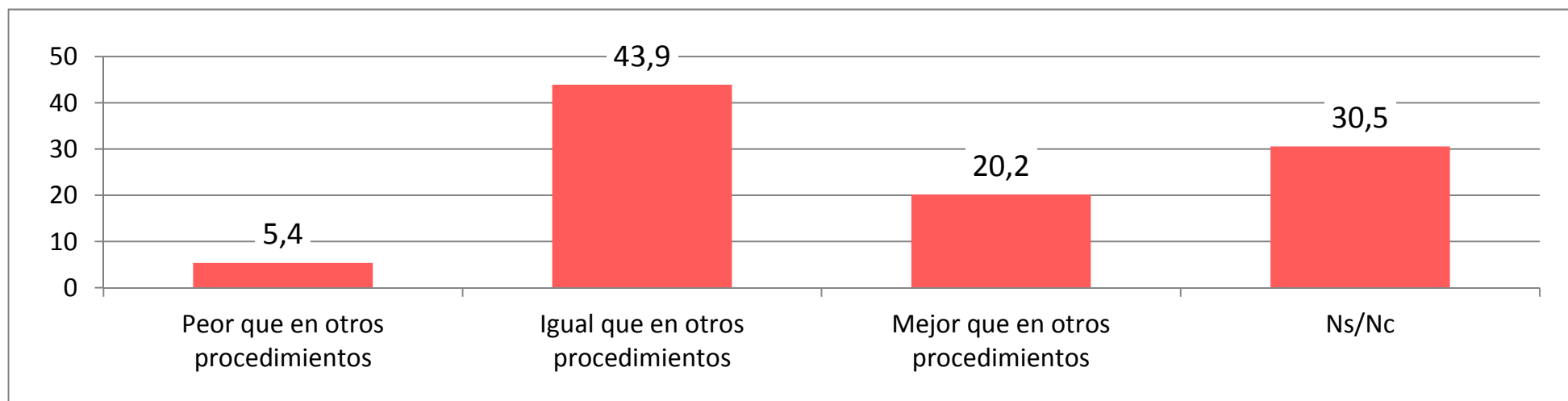
BASE: ACUDEN 'DE VEZ EN CUANDO' O 'CON MUCHA FRECUENCIA'" 557 CASOS

## PERCEPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Un año más, el servicio recibido por los usuarios en el procedimiento utilizado no es, para una mayoría del 43,9%, ni mejor ni peor que el dado por otros procesos.

Es conveniente señalar que uno de cada cinco entrevistados considera que es mejor que otros servicios.

DATOS EN PORCENTAJE (%)  
BASE TOTAL MUESTRA 704 CASOS



	2004 599 Casos	2005 1.050 Casos	2006 1.035 Casos	2007 1.050 Casos	2008 1.006 Casos	2009 1.151 Casos	2010 1.002 Casos	2011 926 Casos	2012 491 Casos	2013 458 Casos	2014 850 Casos	2016 683 Casos	2017 700 Casos	2018 704 Casos
Peor que en otros procedimientos	--	7,20	5,10	7,50	5,20	9,50	6,80	5,90	6,50	4,1	8,1	8,2	6,3	<b>5,4</b>
Igual que en otros procedimientos	--	39,0	39,8	40,8	41,1	40,7	33,9	41,6	42,0	46,9	39,9	42,6	43,6	<b>43,9</b>
Mejor que en otros procedimientos	--	25,0	22,7	20,3	17,0	20,5	22,6	24,5	21,8	22,1	24,9	23,1	23,0	<b>20,2</b>
Ns/Nc	--	28,7	32,4	31,4	36,8	29,3	36,7	27,9	29,7	26,8	27,1	26,1	27,1	<b>30,5</b>

## PERCEPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Como es habitual, la percepción del servicio es mejor en la Dirección de «Planificación y Diseño Urbano», donde la mitad de sus usuarios considera que el servicio recibido ha sido mejor que en otros procedimientos. Frente a esto, en «Arquitectura» tan solo el 13,3% de sus usuarios estima que el servicio que proporcionan los procedimientos aquí incluidos es mejor que el de otras direcciones.

	<b>Total 2018</b> <i>704 Casos</i>	<b>Información y Organización</b> <i>281 Casos</i>	<b>Planificación y Diseño Urbano</b> <i>25 Casos</i> <i>Base muy pequeña</i>	<b>Gestión del Suelo e Intervención</b> <i>157 Casos</i>	<b>Arquitectura</b> <i>241 Casos</i>
<b>Peor que en otros procedimientos</b>	<b>5,4%</b>	<b>5,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>11,6%</b>	<b>2,1%</b>
Igual que en otros procedimientos	43,9%	39,5%	36,0%	49,7%	46,1%
<b>Mejor que en otros procedimientos</b>	<b>20,2%</b>	<b>23,8%</b>	<b>48,0%</b>	<b>19,8%</b>	<b>13,3%</b>
Ns/Nc	30,5%	31,7%	12,0%	18,9%	38,5%

DATOS EN PORCENTAJE (%)  
BASE TOTAL MUESTRA

### 3

## INFORME DE RESULTADOS

- Perfil de usuario
- Hábitos de uso
- Calidad percibida por los usuarios
- Valoración del servicio
- **PERCEPCIÓN TIEMPO DE TRAMITACIÓN**
- Documentación requerida / Servicio notificaciones
- Página web
- Sugerencias

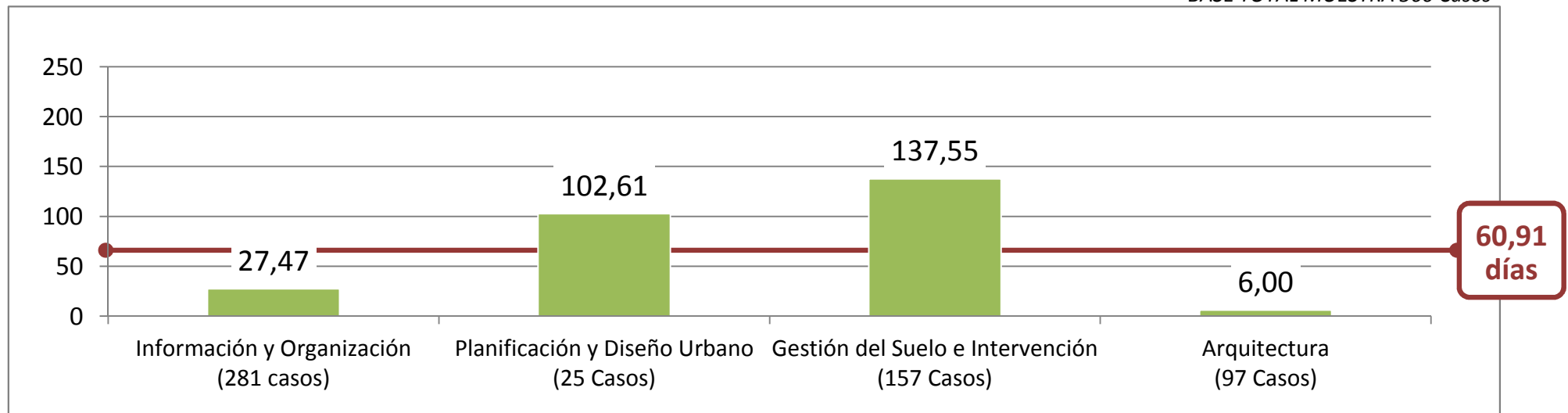




## TIEMPO TRANSCURRIDO

El tiempo percibido para la resolución de las solicitudes es de casi 61 días, un dato que se ha incrementado ligeramente en 4 días respecto al año 2017. La menor duración se percibe en «Arquitectura», con apenas 6 días. Sin embargo, donde se percibe la mayor duración en resolver expedientes es en «Gestión del Suelo e Intervención», con una media de casi 138 días.

DATOS EN DÍAS  
BASE TOTAL MUESTRA 560 Casos



NOTA. Este año 2018 se han depurado las menciones, eliminando casos extremos (11 casos por encima de 365 días).

Percepción de tiempo de tramitación

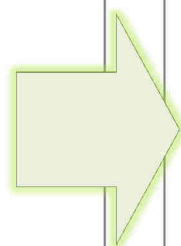
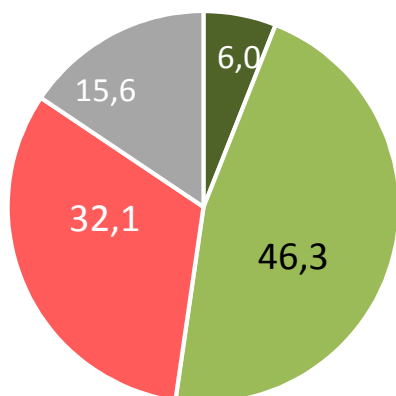
Año	Información y Organización	Planificación y Diseño Urbano	Gestión del Suelo e Intervención	Arquitectura	Total
<b>2018</b>	<b>27,47</b>	<b>102,61</b>	<b>137,55</b>	<b>6,00</b>	<b>60,91</b>
2017	32,21	107,74	130,70	13,55	56,33
2016	24,34	98,30	135,29	24,28	56,25
2014	18,34	90,58	161,87	53,68	99,88
2013	48,25	116,47	143,09	36,47	103,00
2012	31,78	247,89	132,27	66,00	99,17
2011	18,95	193,68	222,83	28,35	129,48
2010	37,82	291,63	244,08	10,18	149,51
2009	61,83	200,40	389,10	28,81	233,21

## TIEMPO TRANSCURRIDO

El tiempo de resolución le parece adecuado a la mayoría de usuarios y aunque no se puede obviar que uno de cada tres lo considera excesivo, se aprecia una tendencia a la baja entre estos. Un año más, los usuarios de «Gestión del Suelo e Intervención» son quienes con diferencia creen que el tiempo es excesivo.

### PERCEPCIÓN DEL TIEMPO

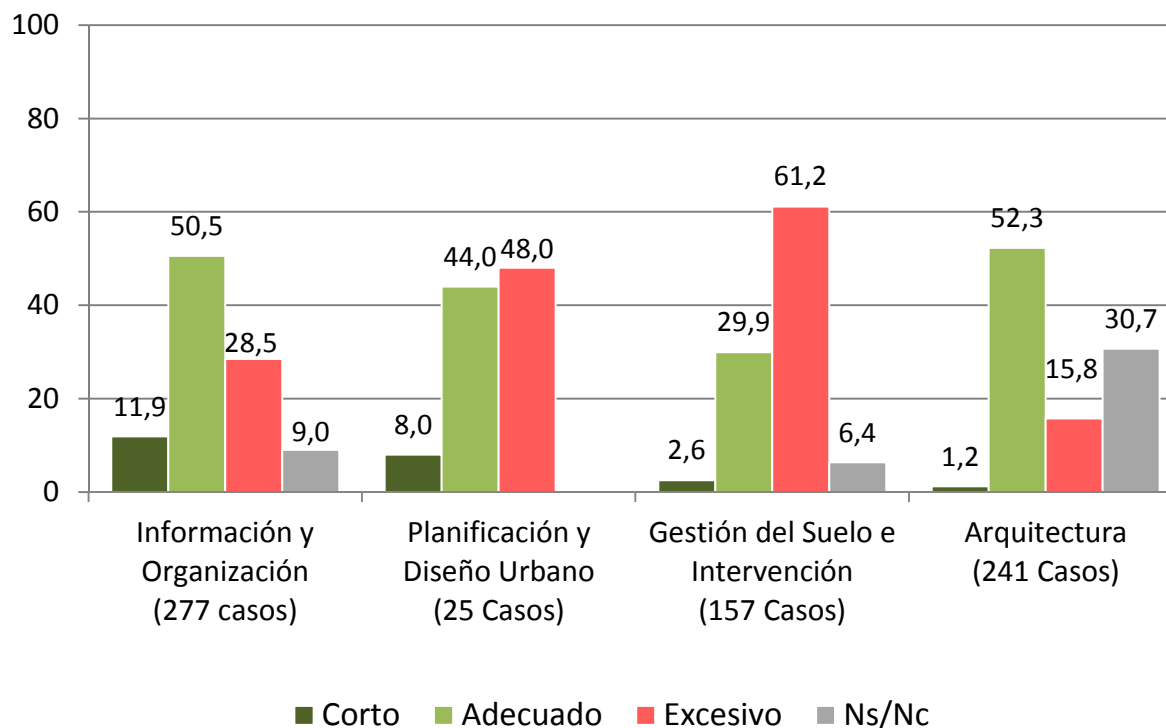
DATOS EN PORCENTAJE (%)  
BASE Contestan tiempo (700 Casos)



	2011	2012	2013	2014	2016	2017	2018
■ Corto	5,10	3,70	5,10	4,4	5,7	4,7	6,0
■ Adecuado	45,5	44,9	41,7	41,1	48,5	39,8	46,3
■ Excesivo	43,7	38,5	43,1	39,8	39,7	35,3	32,1
■ Ns/Nc	5,60	12,8	10,1	14,8	6,7	20,2	15,6

### PERCEPCIÓN DEL TIEMPO: SEGÚN DIRECCIÓN

DATOS EN PORCENTAJE (%)  
BASE Contestan tiempo (700 Casos)



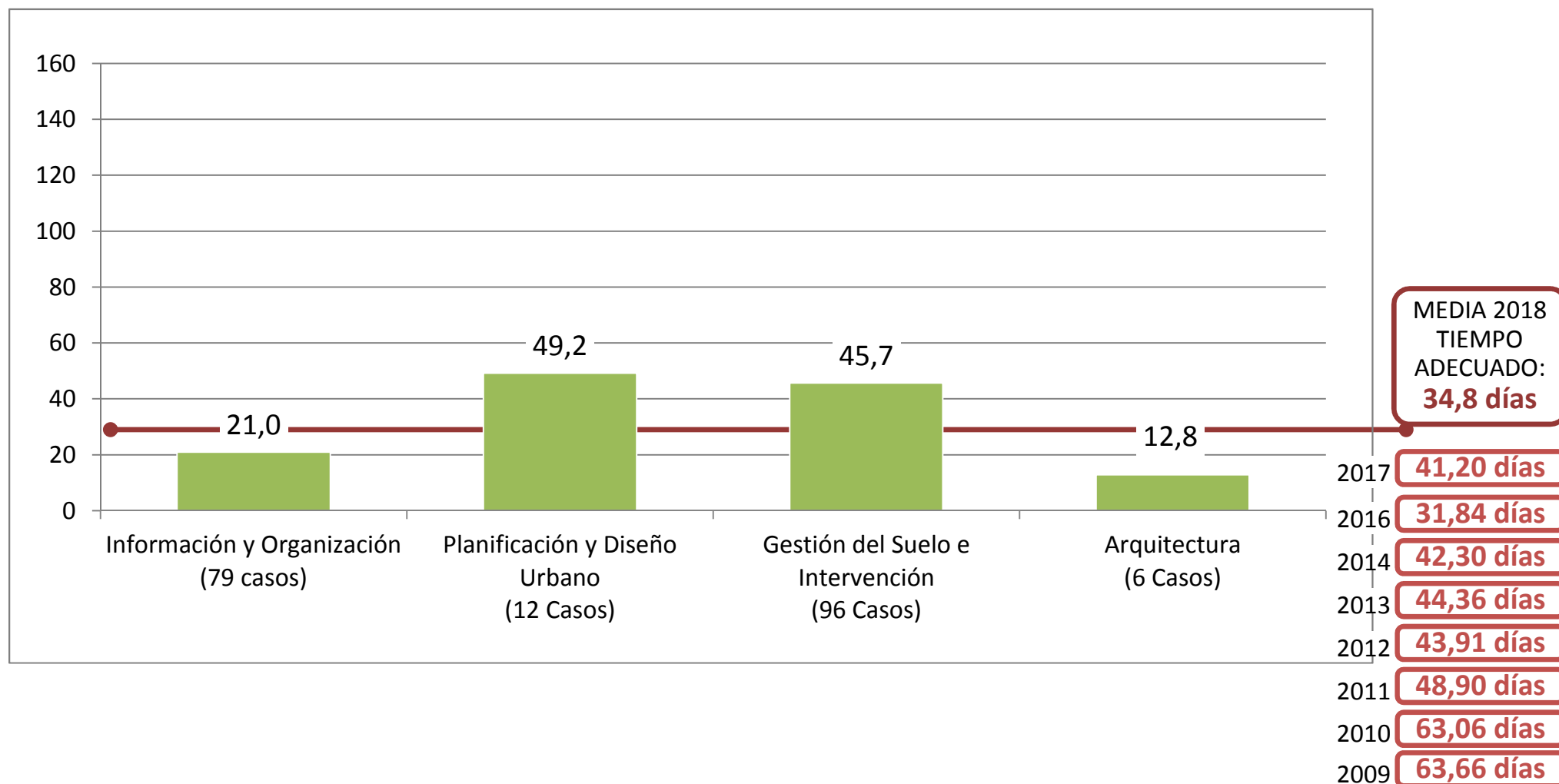
■ Corto ■ Adecuado ■ Excesivo ■ Ns/Nc

## TIEMPO DE TRAMITACIÓN ADECUADO

Al preguntar a los usuarios que valoraron el tiempo de resolución como "excesivo" cuál sería el tiempo que considerarían "adecuado", estos estiman, de media, 35 días, un tiempo inferior -y por tanto más exigente- al expresado el año anterior y más similar al del año 2016.

DATOS EN DÍAS

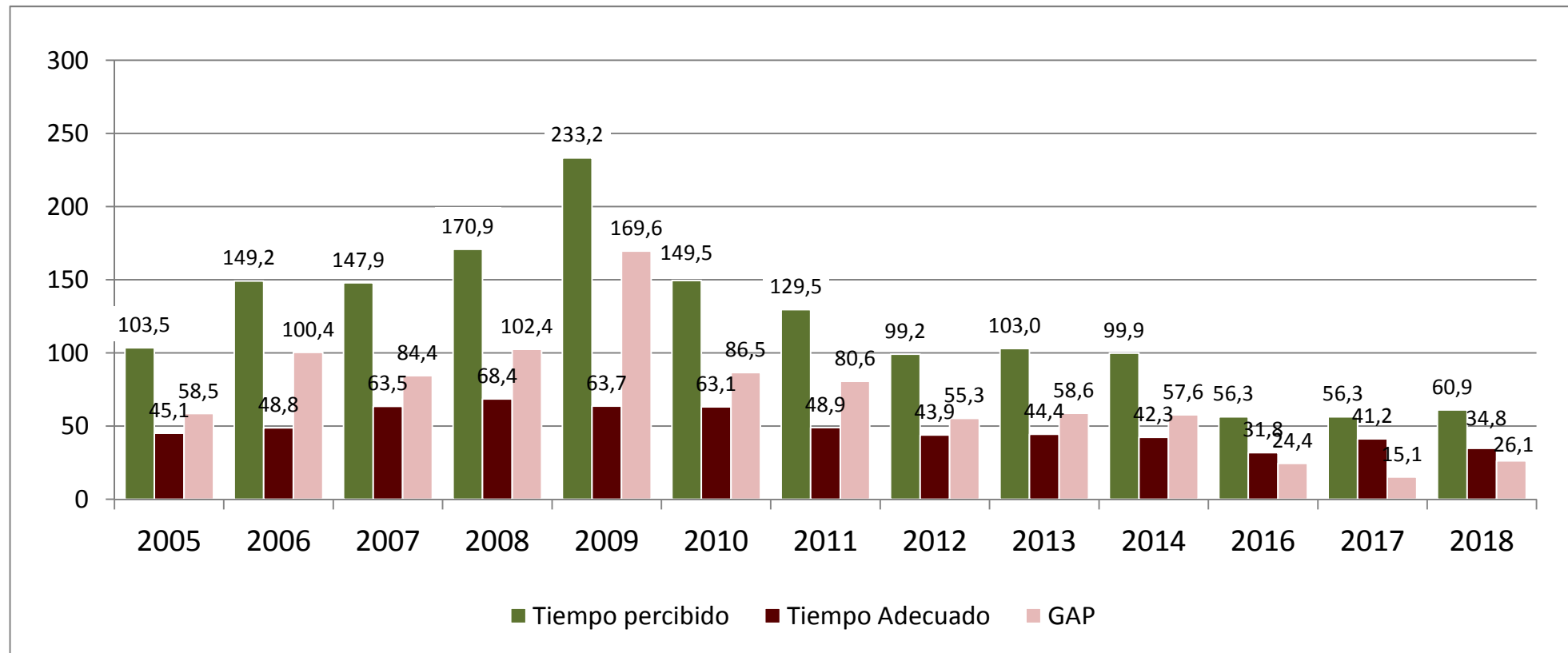
BASE "CONSIDERAN EL TIEMPO EXCESIVO" (123 Casos)



## GAP: TIEMPO DE TRAMITACIÓN PERCIBIDO --- TIEMPO ESPERADO

El GAP entre tiempo medio de tramitación y tiempo considerado adecuado ha crecido respecto al año 2017, debido a que aumentó ligeramente el tiempo percibido y disminuyó el tiempo que se estimaría como adecuado.

BASE TIEMPO PERCIBIDO: TOTAL MUESTRA 560 CASOS  
BASE TIEMPO ADECUADO: CONSIDERAN EXCESIVO 123 CASOS



NOTA. Se depuraron las menciones eliminando los casos atípicos.

P9.A. ¿CUÁNTO TIEMPO TRANSCURRIÓ DESDE LA SOLICITUD HASTA LA RESOLUCIÓN?  
P9.B.2. ¿CUÁNTO TIEMPO ESTIMA USTED QUE HUBIERA SIDO ADECUADO?

3

**INFORME DE RESULTADOS**

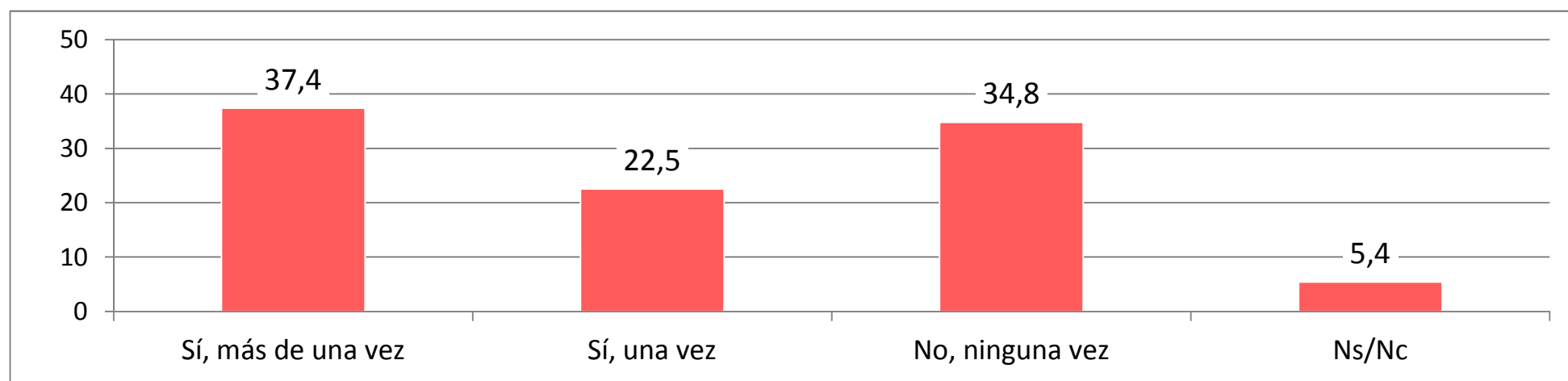
- Perfil de usuario
- Hábitos de uso
- Calidad percibida por los usuarios
- Valoración del servicio
- Percepción tiempo de tramitación
- **DOCUMENTACIÓN REQUERIDA / SERVICIO NOTIFICACIONES**
- Página web
- Sugerencias



## REQUERIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN

Seis de cada diez usuarios manifiestan que en algún momento del proceso se les requirió documentación, siendo mayoritarios los que indican que se les solicitó más de una vez. No existen diferencias significativas respecto al año anterior.

DATOS EN PORCENTAJE (%)  
BASE TOTAL MUESTRA, según procedimiento (423 Casos)

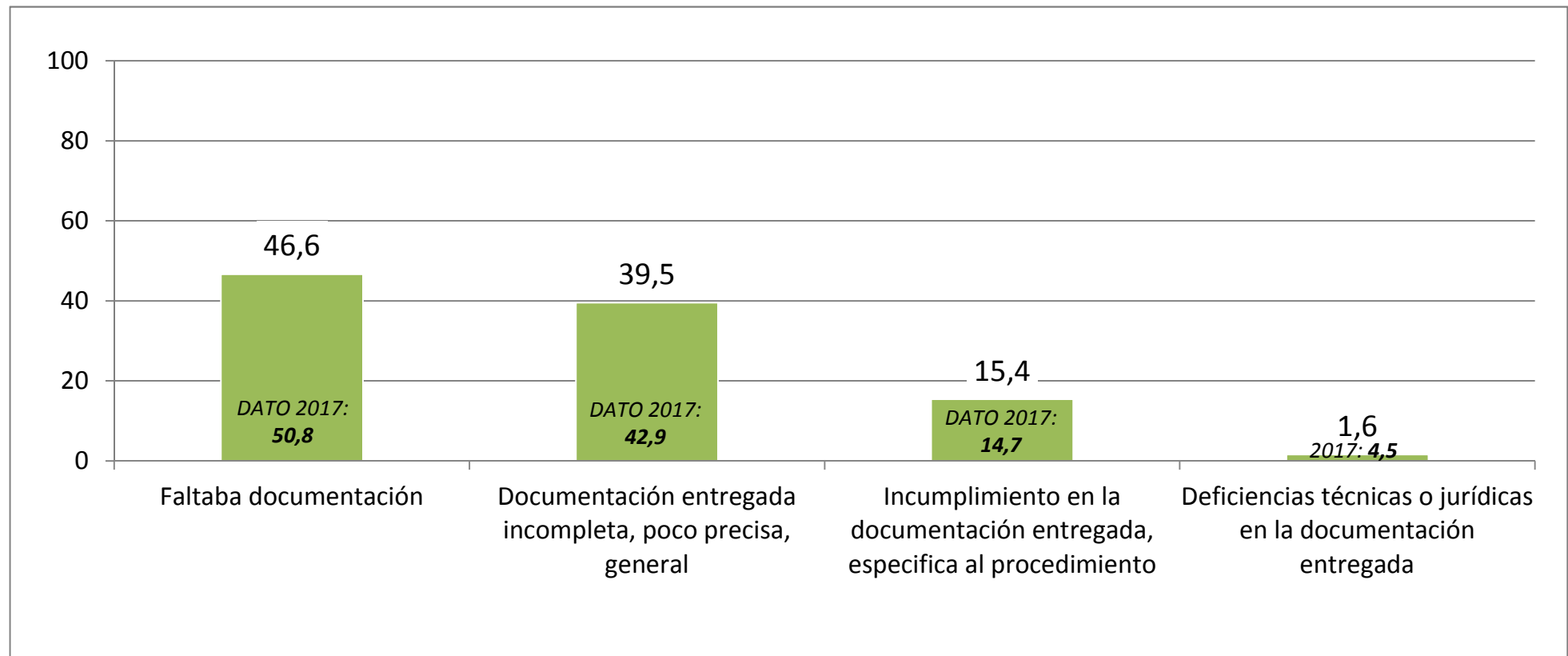


	2004 599 Casos	2005 1.050 Casos	2006 1.035 Casos	2007 1.050 Casos	2008 1.006 Casos	2009 842 Casos	2010 762 Casos	2011 736 Casos	2012 377 Casos	2013 342 Casos	2014 520 Casos	2016 370 Casos	2017 413 Casos	2018 423 Casos
Sí, más de una vez	24,2	26,3	25,1	25,5	28,0	26,8	25,5	30,3	33,4	35,1	33,5	26,8	40,0	37,4
Sí, una vez	21,4	16,4	18,8	14,3	17,4	19,1	18,2	20,2	23,4	26,6	24,4	24,6	24,5	22,5
No, ninguna vez	52,4	52,3	50,8	56,8	49,0	48,6	51,6	46,9	39,9	34,2	35,8	44,6	31,0	34,8
Ns/Nc	2,0	5,0	5,4	13,3	5,6	5,5	4,7	2,5	3,3	4,1	6,4	4,0	4,6	5,4

## MOTIVOS DE REQUERIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN

Los Servicios de la Gerencia de Urbanismo requieren documentación a los usuarios motivados principalmente porque puedan faltar documentos necesarios o porque la documentación entregada resulte incompleta o poco precisa.

DATOS EN PORCENTAJE (%)  
BASE "SE HA REQUERIDO DOCUMENTACIÓN DURANTE EL PROCESO" (253 Casos)

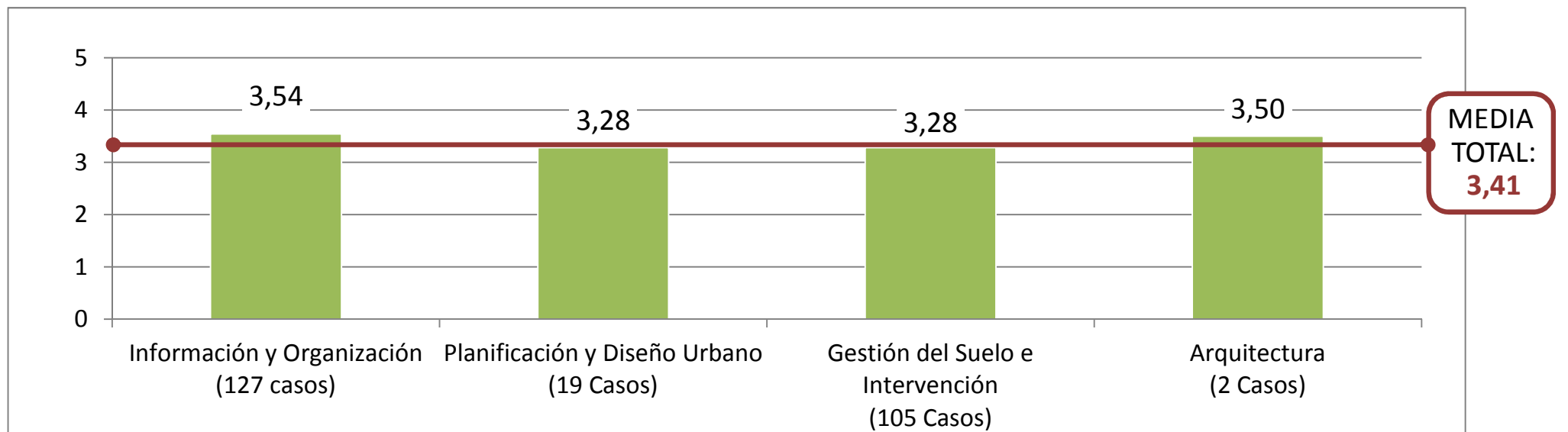


## SATISFACCIÓN PLAZO CONCEDIDO PARA APORTAR DOCUMENTACIÓN

La satisfacción con el plazo concedido para aportar la documentación solicitada es más elevada tanto en «Información y Organización» como en «Arquitectura». Respecto al año anterior, se produce un incremento de la satisfacción con el plazo concedido cimentado en las direcciones de «Información y Organización» y «Gestión del suelo e Intervención».

DATOS EN MEDIAS

BASE "SE HA REQUERIDO INFORMACIÓN DURANTE EL PROCESO" (253 Casos)



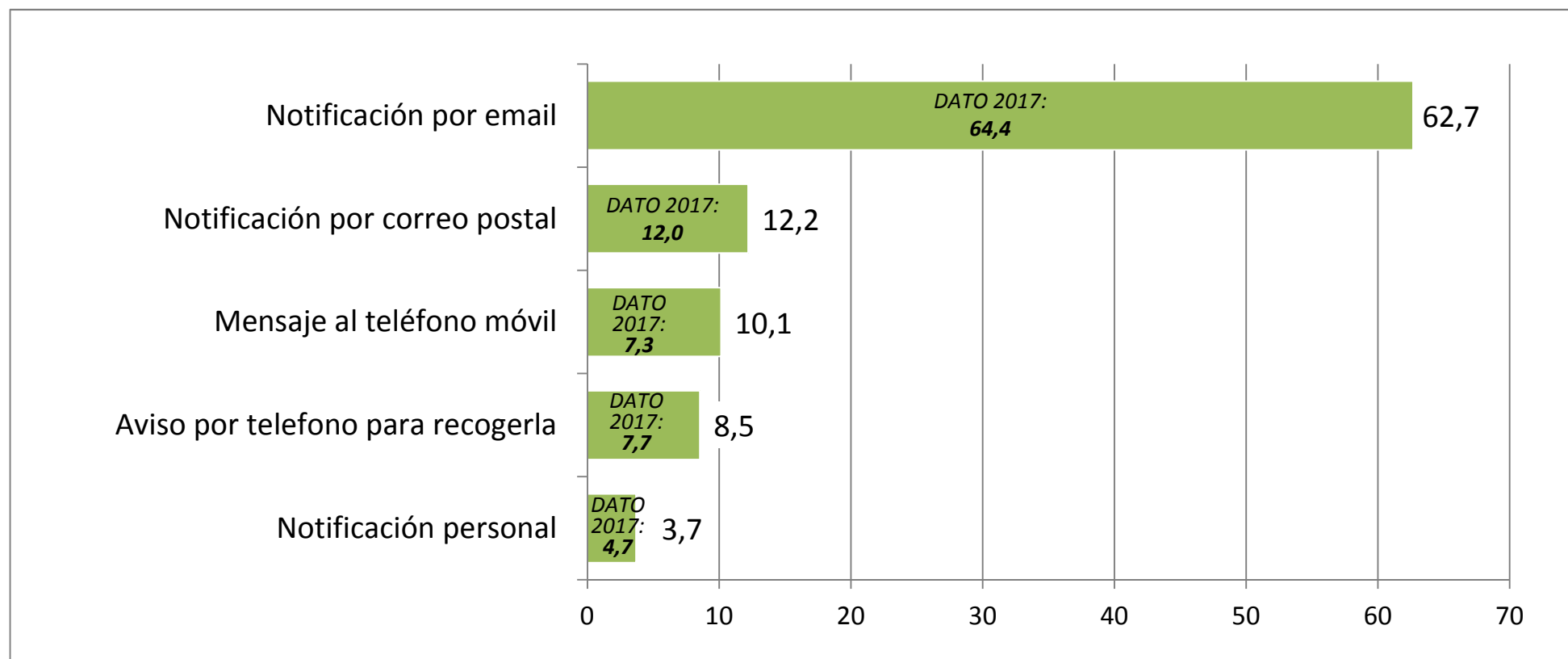
	↑	↓	↑	↓	MEDIA TOTAL
<b>2018</b>	<b>3,54</b>	<b>3,28</b>	<b>3,28</b>	<b>3,50</b>	<b>3,41</b>
2017	3,46	3,95	3,11	3,60	3,34
2016	3,31	3,95	3,41	4,00	3,47
2014	3,27	3,74	3,31	4,00	3,39
2013	3,81	4,28	3,29	3,79	3,50
2012	3,70	3,62	3,26	3,83	3,41
2011	3,57	3,19	3,26	3,60	3,32
2010	3,97	3,87	3,31	4,09	3,48
2009	3,56	3,75	3,24	3,78	3,38



## PREFERENCIA DE MÉTODO PARA INFORMAR DEL FIN DE LA TRAMITACIÓN

De nuevo, las notificaciones por email se muestran un año más como el método de aviso preferido por los usuarios, aunque desciende su preferencia ligeramente respecto a 2017. El resto de canales son formas más minoritarias, como es el caso de los avisos por correo postal, por teléfono, de los mensajes al móvil -aunque estos suben tres puntos- o de las notificaciones personales.

DATOS EN PORCENTAJE (%)  
BASE TOTAL MUESTRA según procedimiento (434 casos)



### 3

## INFORME DE RESULTADOS

- Perfil de usuario
- Hábitos de uso
- Calidad percibida por los usuarios
- Valoración del servicio
- Percepción tiempo de tramitación
- Documentación requerida / servicio notificaciones
- **PÁGINA WEB**
- Sugerencias

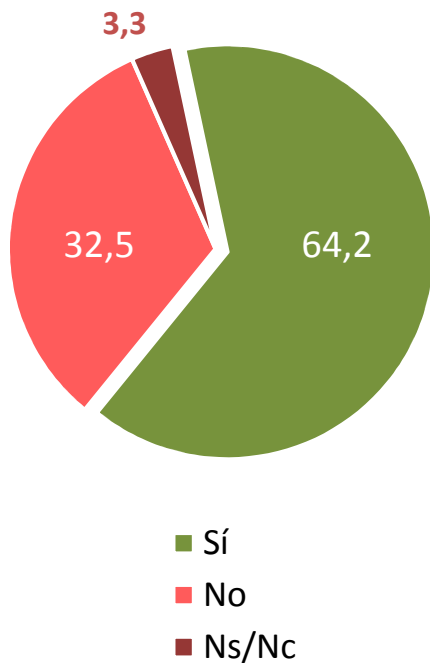


## VISITAS A LA PÁGINA WEB DE URBANISMO

Dos de cada tres usuarios han visitado la web de Urbanismo, sin embargo, el volumen de uso de la página web respecto al año pasado ha descendido ligeramente. Los usuarios que utilizan muy habitualmente la web son, un año más, el perfil profesional.

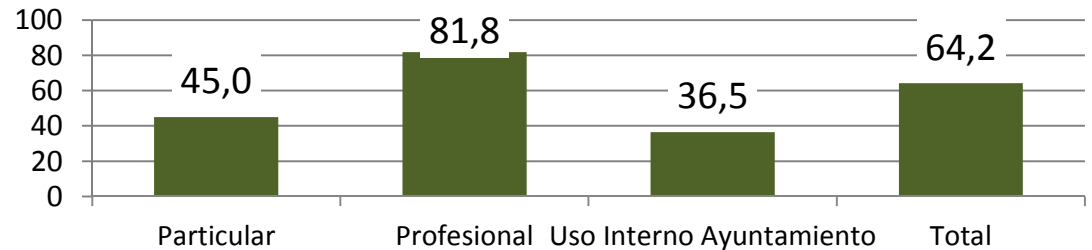
### HA VISITADO LA WEB

DATOS EN PORCENTAJE (%)  
BASE TOTAL MUESTRA 704 CASOS  
Se excluye procedimiento Pr-28



### HA VISITADO LA WEB: SEGÚN TIPO DE USUARIO

DATOS EN PORCENTAJE (%)  
BASE TOTAL MUESTRA 704 CASOS  
Se excluye procedimiento Pr-28

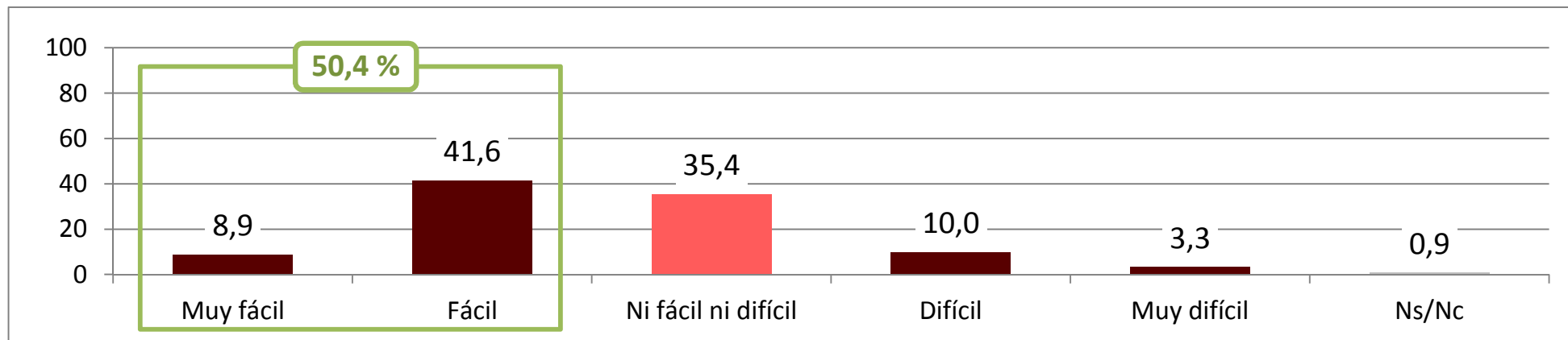


Año	Casos	Particular (%)	Profesional (%)	Uso Interno Ayuntamiento (%)	Total (%)
<b>2018</b>	<b>704 casos</b>	<b>45,0</b>	<b>81,8</b>	<b>36,5</b>	<b>64,2</b>
2017	692 casos	50,9	83,9	46,9	68,5
2016	676 casos	46,4	79,3	44,7	62,6
2014	841 casos	60,3	80,0	53,5	67,4
2013	473 casos	58,5	73,5	48,1	65,3
2012	503 casos	56,9	76,2	37,1	65,1
2011	940 casos	45,3	78,6	32,5	61,8
2010	997 casos	40,2	83,6	35,9	64,3
2009	996 casos	30,3	79,5	25,8	60,3
2008	1006 casos	29,6	82,2	35,7	58,3
2007	1050 casos	27,7	67,7	43,9	57,4
2006	1035 casos	29,9	67,0	--	58,7
2005	1050 casos	27,1	73,7	--	57,8
2004	599 casos	15,2	58,2	--	42,6

## USO DE LA PÁGINA WEB DE URBANISMO: FACILIDAD PARA LOCALIZAR LA WEB

Uno de cada dos usuarios que han utilizado la web de Urbanismo piensan que localizar esta web resulta fácil o muy fácil, dato que aumenta respecto al año pasado. Conviene resaltar un aspecto positivo y es el descenso significativo de los usuarios que ven difícil o muy difícil localizar la web.

DATOS EN PORCENTAJE (%)  
BASE "HAN VISITADO LA PÁGINA WEB" 452 CASOS



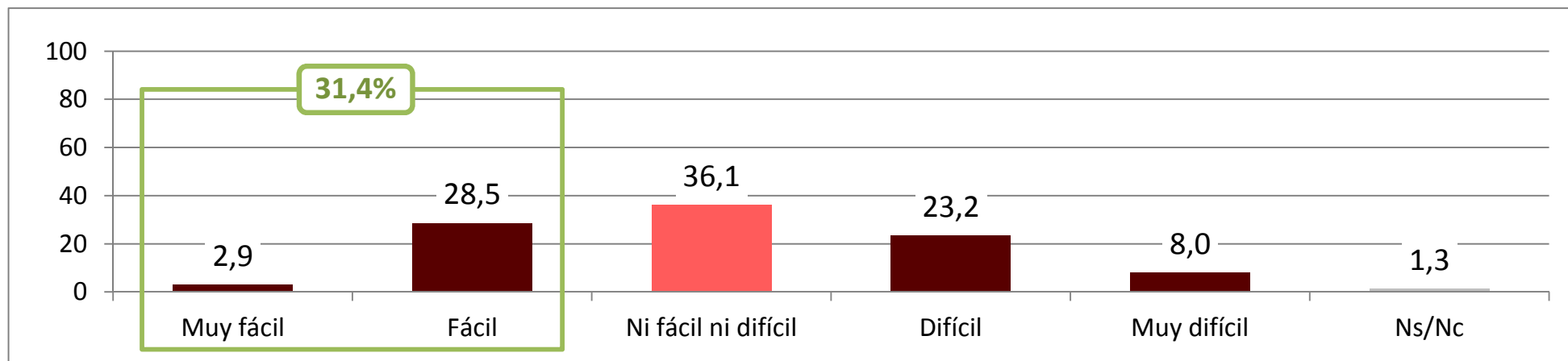
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2016	2017	2018
	599 Casos	1.050 Casos	1.035 Casos	1.050 Casos	1.006 Casos	311 Casos	373 Casos	284 Casos	323 Casos	309 Casos	567 Casos	423 Casos	474 Casos	452 Casos
<b>NET Muy fácil + fácil</b>	<b>86,3</b>	<b>81,9</b>	<b>80,5</b>	<b>74,9</b>	<b>73,3</b>	<b>71,6</b>	<b>77,2</b>	<b>65,9</b>	<b>60,7</b>	<b>58,9</b>	<b>58,9</b>	<b>57,7</b>	<b>47,9</b>	<b>50,4</b>
→Muy Fácil	14,1	11,7	19,6	6,0	7,7	7,7	5,1	10,5	11,5	11,0	12,7	12,1	9,5	8,9
→Fácil	72,2	70,2	60,9	68,9	65,6	63,9	72,1	55,4	49,2	47,9	46,2	45,6	38,4	41,6
Ni fácil ni difícil	8,2	14,0	12,5	14,5	12,3	15,5	10,1	22,9	31,0	25,6	28,8	31,0	32,5	35,4
→Difícil	3,1	3,6	5,3	9,0	11,8	10,0	10,5	7,7	5,6	12,9	7,4	7,8	13,3	10,0
→Muy difícil	0,4		0,8	0,9	1,5	2,0	1,4	2,6	1,9	1,6	3,7	2,6	5,1	3,3
<b>NET Muy difícil + difícil</b>	<b>3,5</b>	<b>3,6</b>	<b>6,1</b>	<b>9,9</b>	<b>13,3</b>	<b>12,0</b>	<b>11,9</b>	<b>10,3</b>	<b>7,4</b>	<b>14,5</b>	<b>11,1</b>	<b>10,4</b>	<b>18,4</b>	<b>13,3</b>
Ns/Nc	2,0	0,5	1,0	0,8	1,0	1,0	0,8	0,8	0,9	1,0	1,2	1,0	1,3	0,9

▲ ▼ Diferencia significativamente superior/inferior VS TOTAL 2017

## USO DE LA PÁGINA WEB DE URBANISMO: FACILIDAD PARA LOCALIZAR INFORMACIÓN EN LA WEB

Un tercio de los usuarios que han visitado la web considera fácil o muy fácil la localización de información dentro de la propia página, aunque continua la tendencia a la baja, originada en años anteriores, de este grupo de usuarios.

DATOS EN PORCENTAJE (%)  
BASE "HAN VISITADO LA PÁGINA WEB" 452 CASOS



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2016	2017	2018
	599 Casos	1.050 Casos	1.035 Casos	1.050 Casos	1.006 Casos	311 Casos	373 Casos	284 Casos	323 Casos	309 Casos	567 Casos	423 Casos	474 Casos	452 Casos
<b>NET Muy fácil + fácil</b>	<b>72,6</b>	<b>58,4</b>	<b>62,1</b>	<b>59,7</b>	<b>59,1</b>	<b>53,3</b>	<b>56,3</b>	<b>45,8</b>	<b>40,9</b>	<b>39,8</b>	<b>40,9</b>	<b>35,5</b>	<b>32,3</b>	<b>31,4</b>
→Muy Fácil	10,6	7,6	14,6	3,2	4,6	4,2	3,1	4,0	4,6	3,9	4,1	4,3	2,1	2,9
→Fácil	62	50,8	47,5	56,5	54,5	49,1	53,2	41,8	36,2	35,9	36,9	31,2	30,2	28,5
Ni fácil ni difícil	14,5	18,6	16,3	16,8	15,9	13,3	12,2	26,3	31,6	28,2	31,9	37,8	34,2	36,1
→Difícil	9,8	17,6	14,8	17	18,8	24,1	25,9	19,6	19,5	25,2	19,6	19,2	23,8	23,2
→Muy difícil	0,8	3,4	5,4	4,4	4,1	8,2	4,4	6,9	6,5	5,8	5,6	6,4	8,4	8,0
<b>NET Muy difícil + difícil</b>	<b>10,6</b>	<b>21,0</b>	<b>20,2</b>	<b>21,4</b>	<b>22,9</b>	<b>32,3</b>	<b>30,3</b>	<b>26,5</b>	<b>26,0</b>	<b>31,0</b>	<b>25,2</b>	<b>25,5</b>	<b>32,2</b>	<b>31,2</b>
Ns/Nc	2,4	2,1	1,3	2	2,1	1,2	1,2	1,3	1,5	0,9	1,9	1,2	1,3	1,3

### 3

## INFORME DE RESULTADOS

- Perfil de usuario
- Hábitos de uso
- Calidad percibida por los usuarios
- Valoración del servicio
- Percepción tiempo de tramitación
- Documentación requerida / servicio notificaciones
- Página web
- **SUGERENCIAS**



## SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

NOTA. En el año 2016 se procedió a cambiar el plan de códigos, por lo que no se incluye comparativa con años anteriores ya que los porcentajes no serían del todo comparables.

BASE TOTAL MUESTRA	2016 683 CASOS	2017 700 CASOS	2018 704 CASOS
<b>RAPIDEZ DE TRAMITACIÓN:</b> Agilizar trámites / Tiempo de resolución / Rapidez para concesión permisos y licencias / Facilidad o rapidez para devolución de tasas o fianzas / Eficacia en general...	24,6%	13,0%	16,2% ▲
<b>CLARIDAD:</b> Más y mejor información, más claridad / Mejorar comunicaciones y notificaciones / Facilidad o mayor claridad para presentar la documentación...	17,9%	11,9%	8,5% ▼
<b>RAPIDEZ DE ATENCIÓN:</b> Tiempos de espera / Mejorar Caja / Se pierde tiempo en Caja / Más personal / Más eficiencia...	12,0%	4,9%	5,4%
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN:</b> Ampliar horario / Mejorar atención al cliente / Mejor atención al público / Atención telefónica / Consultas telefónicas...	5,7%	8,4%	4,8% ▼
<b>ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA:</b> Poder realizar todas las gestiones por Internet...	4,0%	2,0%	3,3%
<b>PÁGINA WEB:</b> La página web sea menos complicada...	-	-	2,4%
<b>LIMPIEZA:</b> Ampliar días de limpieza / Ampliar frecuencias de limpieza...	1,6%	2,4%	2,3%
<b>COORDINACIÓN:</b> Coordinación entre departamentos...	2,3%	0,3%	1,3%
<b>VENTANILLA ÚNICA:</b> Unificar ventanillas, todas las gestiones en una sola...	0,6%	1,4%	1,3%
<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO:</b> Mayor control y seguimiento de la contrata o ejecución...	9,7%	0,7%	0,7%
<b>TASAS CARAS:</b> Que no sea tan caro / tasas caras...	1,0%	1,1%	0,6%
<b>SEÑALIZACIÓN:</b> Mejor señalización en el interior...	-	-	0,3%
<b>OTROS</b>	8,2%	6,0%	4,3% (*)
Nada / Ninguno / Todo esta bien	10,8%	10,1%	11,8%
Ns/Nc	28,7%	38,7%	44,5%

(\*) Este año se recogen 30 sugerencias de usuarios diferentes, algunos de los cuales evalúan dos procedimientos.

## SUGERENCIAS Y COMENTARIOS - Selección de las más relevantes (1)

ENVÍO DEL ESTADO DE PROCEDIMIENTO A LOS CORREOS ELECTRÓNICOS.
INFORMAR MEDIANTE UN CORREO ELECTRÓNICO DE LA SITUACIÓN PROCEDIMENTAL
PODRÍAN MANDAR LA INFORMACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO Y NO EN PAPEL MEDIANTE CARTA CERTIFICADA
NO DEBERÍA DE HABER DISCRIMINACIÓN ENTRE PROFESIONALES Y GENTE PARTICULAR.
SE DEBERIA MEJORAR EN LA BAJA DE ANDAMIOS PARA DEVOLUCIÓN DEPÓSITO PROVISIONAL
FALTAN MÁS INGENIEROS TOPÓGRAFOS EN LA GERENCIA.
ELECCION DE TECNICO A INFORMAR EL EXPEDIENTE
MEJORAR EL SERVICIO DE LICENCIAS DE ACTIVIDAD CLASIFICADAS. SECCIÓN DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
NO HAY SUFICIENTES ESCENARIOS. CON LO CUAL ES EL SEGUNDO AÑO QUE NO PODEMOS UTILIZAR EL SERVICIO.
DOTAR DE MAS MATERIAL, YA QUE EN ALGUNA OCASIÓN LOS ESCENARIOS ESTÁN TODOS INSTALADOS Y SE QUEDAN DEMANDAS SIN PODER ATENDER POR FALTA DE MÓDULOS.
MAYOR CONTROL DE LAS NECESIDADES REALES DE VEHICULOS.
QUE LOS INFORMES FUERAN VINCULANTES, QUE SIRVAN PARA ALGO.
MÁS FLEXIBILIDAD PARA LAS PARCELAS RÚSTICAS.
ELIMINAR REQUERIMIENTOS DE INFORMACION TEMPORAL

.../... continúa



## SUGERENCIAS Y COMENTARIOS - Selección de las más relevantes (2)

ES FUNDAMENTAL QUE EL SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN (FRÍO-CALOR) FUNCIONE CORRECTAMENTE DURANTE TODO EL AÑO.
MANTENIMIENTO PREVENTIVO
SIMPLEMENTE DEBERÍA HABER UN MANTENIMIENTO PREVENTIVO. EN NUESTRO CENTRO NO SE REALIZA.
HAY MATERIALES QUE SE COLOCAN EN LOS EQUIPAMIENTOS QUE NECESITAN MANTENIMIENTO Y NO SE EFECTÚA. POR EJEMPLO, LA LIMPIEZA DE CUBIERTAS, EL TRATAMIENTO DE LA MADERA EXTERIOR. ETC.
NO PERMITIR QUE LOS EQUIPAMIENTOS SE DETERIOREN HASTA PUNTOS DE INTERVENCIONES COMPLEJAS.
LA CONSERVACIÓN DE ALGUNOS EDIFICIOS MUNICIPALES
EL SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN Y LOS SISTEMAS DE CERRAMIENTO DE LOS ESPACIOS (CARPINTERÍA DE ALUMINIO) Y FACHADAS (PLACAS)
PREVISIÓN EN LA PUESTA EN MARCHA DE LA CLIMATIZACIÓN. CALEFACCIÓN Y AIRE ACONDICIONADO Y MAS REVISIONES. SE PRODUCEN MUCHAS INCIDENCIAS.
QUE SE PUEDA DAR UN PARTE DE AVERIA MIENTRAS LA REPARACION DE AVERIAS ANTERIORES SE ESTAN REALIZANDO. EVITA MUCHOS DESPLAZAMIENTOS Y ESPERAS.
CRISTALES Y CAJA DE ASCENSOR TAMBIÉN DE CRISTAL
PODER INDICAR SI EN EL SOLAR AFECTADO (EN CASO DE DISPONER, P.EJ. DE LA REFERENCIA CATASTRAL) EXISTE YA ORDEN DE EJECUCIÓN POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO
LA LEY QUE HAY CON EL TEMA DE VELADORES. QUE HAY UNA LEY QUE DICE QUE HAY QUE DEJAR UN ESPACIO LIBRE ENTRE UNAS MESAS Y OTRAS Y NO TE DEJAN PONER UNA MESA PARA PONER UNA FAMILIA JUNTA.



A continuación se presenta una síntesis de los **principales resultados obtenidos en 2018** en la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los procedimientos certificados. La información se presenta por bloques según los objetivos específicos del proyecto.

## *Aclaración previa - SERIE HISTÓRICA*

*Es necesario señalar de cara a la comparativa histórica de resultados que a pesar de que este estudio se venía realizando ininterrumpidamente desde el año 2004, en el año 2015 no se llevó a cabo por razones administrativas, por lo que el histórico pierde un año y la serie histórica queda con 14 mediciones anuales.*

## METODOLOGÍA

- Continuando con el **objetivo** de la Gerencia de Urbanismo (**GURZ**) de que la **Administración Electrónica vaya ganando peso en su relación con los usuarios**, en este estudio se intenta que las encuestas recogidas por el canal online se vayan incrementando año a año frente al canal telefónico.
- Este año **2018** se han realizado **704 encuestas** a usuarios de **27 procedimientos** certificados. La encuesta **online** ha alcanzado un nivel de penetración del **82,2%** sobre el total, incrementado más de un 7% la ya alta penetración del 74,7% alcanzada el año anterior.

## TIPO DE USUARIOS

- Siguiendo la tendencia del año anterior, en 2018 la muestra conseguida ha experimentado un **crecimiento de usuarios Profesionales (+3,2%) y de nuevo un descenso de Internos (-1,1%)**. La distribución ha sido la siguiente: Profesionales (60,1%), Internos (34,2%) y Particulares (5,7%).

## SATISFACCIÓN GENERAL POR PROCEDIMIENTOS

- La **satisfacción media global** de todos los procedimientos evaluados **se sitúa en un nivel similar al año anterior**, aumentando muy ligeramente (**3,67 vs 3,65 puntos en una escala 1 a 5**).
- La satisfacción **sube en 15 procedimientos**, baja en 11 y se mantiene igual en 1.
- El **procedimiento que más mejora** su valoración es el **URB-P-22** (“Licencia apertura actividad (R.P.E. P. Y A.R.)”), con una subida de 1,23 puntos.
- El **procedimiento que más empeora** su valoración es el **URB-P-19** (“Ordenes de ejecución para conservación de solares”), con un descenso de 1,38 puntos.
- La satisfacción de los usuarios **Particulares sube en 9 procedimientos**, baja en 7 y se mantiene igual en 2.
- La satisfacción de los usuarios **Profesionales sube en 11 procedimientos**, baja en 9 y se mantiene igual en 1.
- La satisfacción de los usuarios **Internos sube en 2 procedimientos** y baja en 3.

## HÁBITOS DE USO

- La **frecuencia de puesta en contacto** con las oficinas de la Gerencia desciende ligeramente (de 33,5% a 32,0% de visitas con mucha frecuencia).
- **Un año más se incrementa el número de usuarios que sí se informan previamente** (de 65,4% a 70,2%)
- Los usuarios que se informan sobre todo lo hacen de forma personal, incrementándose respecto al año anterior (de 33,6% a 36,0%), al igual que aumentan los que se informan por **Internet** (de 28,3% a 33,1%).

## CALIDAD PERCIBIDA POR LOS USUARIOS

- El **aspecto más importante** para los usuarios es la “**Facilidad de comprensión de las explicaciones o del informe facilitado**” (4,82).
- El **aspecto que genera más satisfacción** para los usuarios también es la “**Facilidad de comprensión de las explicaciones o del informe facilitado**” (4,20).
- El **aspecto donde más GAP** hay entre importancia y satisfacción es la “**Rapidez en la resolución del expediente**” (4,53 vs 3,30).
- El **aspecto menos importante** para los usuarios es la “**Señalización de las oficinas**” (4,14).
- El **aspecto menos satisfecho** para los usuarios es la “**Rapidez en la resolución del expediente**” (3,30).
- Los usuarios **Internos** son los únicos que **bajan su satisfacción** (-0,18 puntos).
- Las **áreas de mejora más urgentes** giran, un año más, en torno a aspectos relacionados con la **tramitación** (rapidez en la resolución, eficacia y facilidad para aportar la documentación solicitada por la oficina). Este año además cobra más importancia para el usuario un “horario de atención adecuado”.
- El indicador **IPCS (Índice de Percepción de Calidad de Servicio)** **desciende** 0,40 puntos, pasando de un score de 80,95 a **80,55**.

## VALORACIÓN DEL SERVICIO

- Este año continua la tendencia a la baja iniciada hace cuatro años en la **percepción de mejora del servicio** utilizado, bajando casi un punto respecto al año anterior (de 18,5% a 17,6%) los que creen que ha mejorado. También descienden los que creen que la evolución es “normal” (de 38,7% a 35,2%).
- Los entrevistados que utilizaron los procedimientos de la **Dirección de «Planificación y Diseño Urbano»** son los que consideran en mayor medida que el servicio ha mejorado (30%), aunque la base muestral es muy reducida.
- También son los usuarios de los procedimientos de la **Dirección de «Planificación y Diseño Urbano»** los que más estiman que el **servicio recibido ha sido mejor** que en otros procedimientos (48%), siempre teniendo en cuenta que presenta una base muestral muy reducida.

## PERCEPCIÓN TIEMPO DE TRAMITACIÓN

- El **tiempo de tramitación percibido** se sitúa en torno a los **61 días**, un tiempo algo superior al declarado el año anterior, que fue de 56 días.
- La Dirección de «Gestión del Suelo e Intervención» es la que engloba a los usuarios que declaran que pasó mayor tiempo entre solicitud y resolución, aproximadamente unos 138 días de media.
- Desciende el número de usuarios que valoran el tiempo transcurrido como **excesivo** (de 35,3% a 32,1%), y es importante destacar el **incremento** de usuarios que expresan que el tiempo ha sido **adecuado** (de 39,8% a 46,3%).

## DOCUMENTACIÓN REQUERIDA / SERVICIO NOTIFICACIONES

- El número de usuarios que declaran que se les ha requerido documentación más de una vez a lo largo del proceso descienden respecto al año anterior (de 40,0% a 37,4%).
- Entre los usuarios a los que se les requirió documentación, su **satisfacción con el plazo concedido** para aportar la documentación solicitada sube respecto al año anterior (de 3,34 a 3,41).
- El **canal de aviso preferido** por los usuarios para ser informados del fin de la tramitación de un expediente sigue siendo claramente la **notificación por email** (62,7%).

## PÁGINA WEB

- **Dos de cada tres usuarios han visitado la página web de Urbanismo**, aunque **desciende el número de visitantes respecto al año anterior** (de 68,5% a 64,2%). El profesional es el usuario que más utiliza la página web (81,8%), doblando en uso al perfil particular (45,0%). El usuario interno es el que en mayor medida ha reducido el uso de la web (de 46,9% a 36,5%).
- **Continúa la tendencia a la baja** de los usuarios de la web que consideran que **localizar la información** dentro de la página web es **fácil o muy fácil** (de 32,3% a 31,4%). Es el dato más bajo de toda la serie histórica.

## SUGERENCIAS


- Al igual que en años anteriores, las principales sugerencias de mejora expresadas por los usuarios están relacionadas con la **“Rapidez de tramitación”** (16,2%, frente a 13,0% el año anterior), seguidas de las referidas a la **“Claridad”** (8,5%, frente a 11,9% el año anterior) y a la **“Rapidez de atención”** (5,4%).





Se incluye el cuestionario del URB-P-01 como ejemplo, si bien en la mayoría de procedimientos algunos ítems y preguntas se han personalizado según el caso.

Ref.: AIN-17-314 ESTUDIO: Encuesta Externa de Satisfacción Usuarios GURZ - 2017

 **CUESTIONARIO**

Entrevistador: \_\_\_\_\_  
Fecha realización: \_\_\_\_\_  
Nº cuestionario: \_\_\_\_\_  
Duración entrevista: \_\_\_\_\_

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOLICITANTES DE OBRAS MENORES, VALLAS, ANDAMIOS Y ELEMENTOS AUXILIARES (URB-P-01)**

Buenos días/tardes, soy... , entrevistadora de AINMER INVESTIGACIÓN, empresa que está realizando un estudio para la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Zaragoza, con el fin de poder mejorar el servicio ofrecido a sus usuarios. Por ello, me gustaría realizarle unas preguntas. Como ya sabe, de acuerdo con la LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS y el código CC I ESOMAR, toda la información que nos facilite en este cuestionario será tratada exclusivamente con fines estadísticos no pudiendo ser utilizada de forma nominal ni facilitada a terceros.

Las preguntas que le vamos a formular se refieren al procedimiento de Comunicación Previa, Declaración Responsable de Obras Menores, Vallas, Andamios y Elementos Auxiliares, de la calle \_\_\_\_\_ por ello, le solicitamos que las respuestas ofrecidas se refieran únicamente a esta solicitud.

**P0. ¿Podría decirme el tipo de solicitud que ha realizado? (LEER OPCIONES, ÚNICA RESPUESTA)**

1. Comunicación previa de obra menor
2. Declaración responsable de obra menor
3. Vallas y/o andamios y/o elementos auxiliares
98. No
99. Nc

**P1. ¿Con qué frecuencia acude a la oficina de la Gerencia de Urbanismo? (LEER OPCIONES, ÚNICA RESPUESTA)**

1. Es la primera vez
2. De vez en cuando
3. Con mucha frecuencia
98. No
99. Nc

**P2. ¿Es usted usuario...? (LEER OPCIONES, ÚNICA RESPUESTA)**

1. Particular
2. Profesional
98. No
99. Nc

**P3. ¿Se informó anteriormente sobre la documentación que tenía que aportar para su solicitud? (NO LEER, ÚNICA RESPUESTA)**

1. Sí → P3.1. Por favor, indique a través de qué medio se informó: (LEER OPCIONES, ÚNICA RESPUESTA)
2. No
3. No era necesario, ya la conocía
98. No
99. Nc

1. Personalmente
2. Por teléfono
3. Por correo electrónico
4. Otros, especificar: \_\_\_\_\_
98. No
99. Nc

**P4A. En una escala de 1 a 5, donde 1 es poco importante y 5 muy importante, valore la importancia que concede a los siguientes elementos: (LEER OPCIONES)**

**P4B. En una escala donde 1 es totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho, valore su nivel de satisfacción con los siguientes elementos: (LEER OPCIONES)**

	P4A. IMPORTANCIA	P4B. SATISFACCIÓN
1. Satisfacción de las oficinas		
2. Horario de atención al público adecuado		
3. Tiempo de espera antes de ser atendido		
4. Facilidad para aportar la documentación solicitada por la oficina		
5. Información sobre el estado de tramitación del expediente		
6. Trato de los funcionarios		
7. Rapidez en la resolución del expediente		
8. Eficacia en la resolución del expediente		
9. Forma de aviso de la resolución de su expediente		

(97. No procede 98. No 99. Nc)

**P5. ¿Se le ha requerido documentación a lo largo del proceso? (LEER OPCIONES, ÚNICA RESPUESTA)**

1. Sí, más de una vez
2. Sí, una vez
3. No, ninguna vez → Ir a P6.
98. No → Ir a P6.
99. Nc → Ir a P6.

**P6. ¿Por qué motivos? (LEER OPCIONES, RESPUESTA MÚLTIPLE)**

1. Falta de documentación
2. Documentación entregada incompleta, poco precisa, general
3. Incumplimiento en la documentación entregada, específica al procedimiento
98. No
99. Nc

**P6.1. ¿En qué momento del proceso se le requirió documentación? (leer, única)**

1. Al comienzo, al realizar la solicitud
2. Una vez comenzada ya la tramitación
3. Tanto al principio como una vez comenzada ya la tramitación
98. No
99. Nc

**P7. Valore por favor, en una escala de 1 a 5 donde 1 es totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho, su nivel de satisfacción con el plazo concedido para la aportación de la documentación (ÚNICA RESPUESTA)**

1	2	3	4	5	98.No	99.Nc
---	---	---	---	---	-------	-------

Cuestionario. Estudio de satisfacción de los usuarios solicitantes de Obras Menores, Vallas, Andamios y Elementos Auxiliares (URB-P-01) 1

**P8. ¿Qué método de aviso le parece el más adecuado para que le notifiquen? (LEER OPCIONES, RESPUESTA ÚNICA)**

1. Notificación por correo postal
2. Aviso por teléfono para recoger la notificación
3. Mensaje al teléfono móvil
4. Por correo electrónico
5. Otros, por favor especifique cuál: \_\_\_\_\_
98. No
99. Nc

**P9A. ¿Cuánto tiempo transcurrió desde la solicitud hasta la notificación / resolución? \_\_\_\_\_ DÍAS 98. No 99. Nc**

**P9.B. ...y ¿este tiempo le pareció? (LEER OPCIONES, RESPUESTA ÚNICA)**

1. Corto
2. Adecuado
3. Excesivo → P9.B.2. ¿Cuánto tiempo estima usted que hubiera sido adecuado? \_\_\_\_\_ DÍAS. (98. No 99. Nc)
98. No
99. Nc

**P10. Siguiendo con la escala de 1 a 5, ¿cuál es su nivel de satisfacción global con el Servicio que gestiona los procedimientos de Obras Menores, Vallas, Andamios y Elementos Auxiliares? (ÚNICA RESPUESTA)**

1	2	3	4	5	98.No	99.Nc
---	---	---	---	---	-------	-------

**P11. (Solo los que acuden "de vez en cuando" o "con mucha frecuencia". P1=2 ó 3) ¿Cree usted que ha mejorado la actividad de este Servicio respecto a anteriores actuaciones ante ella? (LEER OPCIONES, ÚNICA RESPUESTA)**

1. Nada
2. Poco
3. Normal
4. Bastante
5. Mucho
98. No
99. Nc

**P12. En comparación con otro tipo de procedimientos que se tramitan en la Gerencia de Urbanismo, el servicio prestado en este Servicio, usted diría que funciona... (LEER OPCIONES, ÚNICA RESPUESTA)**

1. Peor que en otros procedimientos
2. Igual que en otros procedimientos
3. Mejor que en otros procedimientos
98. No
99. Nc

**P13.A. ¿Ha visitado en alguna ocasión la Web de Urbanismo?**

1. Sí
2. No → Ir a P15
98. No → Ir a P15
99. Nc → Ir a P15

**P13.B. Por favor indique cómo le resultó... (LEER OPCIONES, RESPUESTA ÚNICA PARA CADA PREGUNTA)**

	P13.B.1 Localizar la Web de Urbanismo	P13.B.2. Localizar la información que buscaba en esta Web
1. Muy difícil	1	1
2. Difícil	2	2
3. Ni fácil, ni difícil	3	3
4. Fácil	4	4
5. Muy fácil	5	5
98. No	98	98
99. Nc	99	99

**P15. ¿Podría indicarnos qué áreas o aspectos cree usted que se deberían mejorar la gestión de los procedimientos de Obras Menores, Vallas, Andamios y Elementos Auxiliares? (ESPONTÁNEA)**

\_\_\_\_\_

97. Ninguno  
98. No  
99. Nc

No le molesto más, muchas gracias por su colaboración

**Datos de clasificación**

Nombre de la persona que contesta la encuesta: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ (sólo para controlar la veracidad de la entrevista)  
CODIGO CODIFICADOR: \_\_\_\_\_ CODIGO SUPERVISOR: \_\_\_\_\_

Cuestionario. Estudio de satisfacción de los usuarios solicitantes de Obras Menores, Vallas, Andamios y Elementos Auxiliares (URB-P-01) 2



# ainmer

By



GRUPO  
ANÁLISIS  
E INVESTIGACIÓN

[www.ainmer.es](http://www.ainmer.es)

[www.analisseinvestigacion.com](http://www.analisseinvestigacion.com)

Plaza de Aragón, 10, 3º  
50004 ZARAGOZA  
Tel.: 976 91 02 42

C/Orense 68, 3º  
28020 MADRID  
Tel.: 91 571 27 77



Sello de empresa fundadora de la  
Responsabilidad Social de Aragón

**Tu mejor aliado en Investigación  
e Inteligencia de Mercado**