



C/ Angel Guimerá, 5-2º, · 38003 Santa Cruz de Tenerife
Telf.: 922 29 62 74/5 · Fax: 922 29 62 79



Análisis de la Satisfacción de los Usuarios con los Servicios de la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de La Laguna

MAYO 2009

Índice

1	PRESENTACIÓN.....	4
2	OBJETIVOS.....	7
3	METODOLOGÍA.....	10
	3.1. Procedimiento.....	11
	3.2. Ficha Técnica.....	11
	3.3 Descripción de la muestra.....	13
4	RESULTADOS.....	14
	4.1 Características de la Gestión.....	16
	4.1.1 Tipo de gestión realizada.....	16
	4.1.2 Cita previa.....	19
	4.2 Indicadores de Satisfacción con el servicio.....	22
	4.2.1 Satisfacción general expresada respecto al servicio recibido.....	22
	4.2.2 Grado de importancia atribuida a las cualidades del servicio (expectativas).....	25
	4.2.3 Grado de Satisfacción del Cliente con las cualidades del servicio (percepciones).....	26
	4.2.3.1 Análisis conjunto importancia – satisfacción.....	34
	4.2.4 Índice de Satisfacción del Cliente (ISC).....	36
	4.2.5 Índice de Satisfacción del Cliente por Dimensiones.....	42
	4.2.6 Ampliación Horario de Atención telefónica hasta las 19:00.....	48
	4.2.7 Utilización de este servicio en horario de tarde.....	50
	4.3 Nivel de Participación y Eficacia atribuida a los recursos tecnológicos dispuestos por la Gerencia.....	52
	4.3.1 Visitas a la página WEB de la Gerencia de Urbanismo.....	52

4.3.2	Servicios de la Web utilizados.....	54
4.3.4	Recurso Web percibido como el más adecuado para la eficiencia en los servicios de la Gerencia.....	58
4.4	Eficacia atribuida a los recursos tecnológicos dispuestos por la Gerencia.....	60
4.4.1	Percepción de la incidencia de los recursos tecnológicos en la CALIDAD de la prestación de servicios de la Gerencia.....	60
4.4.2	Percepción de la eficacia de los recursos tecnológicos en la AGILIZACIÓN de los trámites de la Gerencia de Urbanismo.....	62
4.4.3	Valoración de la utilidad en la implementación de las operaciones de AUTOLIQUIDACIÓN y ABONO DE TASAS e IMPUESTOS mediante plataforma digital o pasarela de pagos.....	63
4.5	Percepción del Tiempo empleado en las gestiones.....	64
4.5.1	Tiempo empleado en la realización de las gestiones.....	64
4.5.2	Percepción del tiempo de espera.....	67
4.5.3	Percepción de agilidad de las gestiones.....	69
4.6	Necesidades de mejora detectadas por el usuario en la obtención del servicio.....	70
5	CONCLUSIONES.....	75

1 PRESENTACIÓN

La apuesta continuada por la gestión de la calidad constituye una muestra más del profundo cambio que están experimentando las administraciones públicas en nuestro país. La práctica de la gestión de la calidad en las organizaciones se postula más receptiva a la participación de los clientes / usuarios, a la vez que aparece con una vocación de servicio. Este cambio de perspectiva ha supuesto la superación del principio de gestión burocrático, basado en la jerarquía y el control, para adoptar modelos y procedimientos de trabajo en los que priman los objetivos y los resultados, a la vez que una interacción constante con los ciudadanos en su ámbito de actuación. La gestión de la calidad es pues una de las respuestas a las necesidades de cambio que permiten pasar de la administración al servicio.

Entender la Administración como una organización, que además de las funciones tradicionales de control de la legalidad y la normativa, presta servicios a los ciudadanos significa planificar su actuación en base a la oferta y la demanda. En este caso la demanda ha de traducirse a los conceptos de necesidades sociales y expectativas ciudadanas respecto a los servicios que se prestan.

En el contexto de las administraciones públicas, los modelos teóricos de gestión de la calidad están principalmente orientados a la Calidad Total. Se trata de modelos de gestión que se basan en la satisfacción de las expectativas y requerimientos de los ciudadanos y en la búsqueda de la mejora continua del conjunto de la actividad de la institución a medio y largo plazo. Dentro de este enfoque

encontramos el Modelo SERVQUAL, circunscrito a las organizaciones prestadoras de servicios y centrado en el concepto de satisfacción del usuario.

La Gerencia de Urbanismo, organismo autónomo dependiente del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, tiene como principal misión el facilitar las gestiones de los usuarios y colaborar en la resolución de los problemas que se planteen en el ámbito del urbanismo municipal. La calidad de los servicios que proporciona la Gerencia de Urbanismo ha de ser el producto de un esfuerzo “inteligente”: *calidad enfocada hacia lo que realmente satisface a los usuarios*. Este es el principio fundamental de la calidad, averiguar lo que es realmente importante, las expectativas de los usuarios del servicio.

Así, en ciertos casos los usuarios centran sus expectativas en que su petición sea tratada con exactitud, precisión sin cometer errores, más que con rapidez. En otros casos, esperan una atención personalizada que les proporcione información fiable que resuelva sus dudas e incertidumbres, en lugar de procesos o transacciones rápidas. En cualquiera de los casos, la mejor forma de saber lo que el usuario requiere de la organización es consultarlo. Si se aportan mejoras allí donde no se requieren, lo único que se hace es despilfarrar los recursos y desilusionar al ciudadano en lugar de aumentar su satisfacción con los servicios.

Esta operación estadística orientada a analizar la satisfacción de los usuarios de los servicios de la Gerencia de Urbanismo, centrará la consulta en segmentos de usuarios diferenciados. Así consultaremos las expectativas y las percepciones de los *usuarios que acuden a las oficinas* de la Gerencia de Urbanismo.

En este contexto de investigación, Servicios Avanzados de Opinión S.L. (SAO) presenta los objetivos, metodología y plazos de ejecución de esta asistencia técnica consistente en la recogida y tratamiento de la información de una encuesta dirigida a evaluar la calidad percibida por los usuarios con los servicios y la calidad de la relación con la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, tareas que serán llevadas a cabo dentro de los más altos niveles de calidad, tal como avala la trayectoria de esta empresa en el sector de la investigación de mercados y estudios de opinión.

2 OBJETIVOS

El objeto de este servicio es evaluar la *calidad percibida* por los usuarios en los servicios que presta a los ciudadanos la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

Los objetivos específicos contemplados a partir del objetivo general son los siguientes:

- Identificar la *tipología de las gestiones* - licencias de obras, Actividades e Industria, Disciplina Urbanística, etc., - con mayor participación entre los servicios ofrecidos por la Gerencia de Urbanismo de La Laguna.

- Estimar el *Índice de la Satisfacción de los Usuarios* (ISC) con el servicio, a partir de las expectativas (importancia) y las percepciones (satisfacción) del ciudadano, en las siguientes dimensiones de análisis:
 - Fiabilidad: percepción del ciudadano sobre la capacidad de la Gerencia para realizar el servicio acordado en la forma y plazos establecidos

 - Capacidad de respuesta: percepción del ciudadano sobre la disposición de la Gerencia para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad

- Seguridad: conocimientos y atención mostrada por los empleados municipales y sus habilidades para inspirar confianza y credibilidad. Los componentes más relevantes de esta dimensión son:

- Profesionalidad o competencia técnica
- Cortesía: atención, consideración, respeto y amabilidad
- Credibilidad: veracidad, honestidad en el servicio que se presta

- Empatía: atención individualizada que se ofrece a los ciudadanos. Un servicio es en definitiva, una relación entre personas y la calidad se basa no solo en la cortesía profesional, sino en entender y resolver las necesidades por las que el ciudadano acude al servicio: Los componentes más relevantes de esta dimensión son:

- Accesibilidad: servicio accesible y fácil de contactar
- Comunicación: mantener al ciudadano informado, utilizando un lenguaje que pueda entender, así como escuchar y capacidad para explicar lo sucedido
- Compresión del usuario: hacer el esfuerzo de conocer a los ciudadanos y sus necesidades.

- Elementos tangibles: aspecto de las instalaciones físicas, equipos y material que se utilizan en la prestación del servicio. Estos componentes pueden ser determinantes en la imagen percibida por los usuarios del servicio y en la generación de contradicciones entre las expectativas del usuario respecto al servicio prometido respecto a la realidad del mismo.

- Determinar la penetración obtenida por la página Web de la Gerencia, como recurso implementado para la gestión de visitas, la consulta de expedientes, la información sobre la normativa legal, etc.
- Conocer los servicios Web más utilizados por los usuarios así como aquel que sea percibido más adecuado para la eficacia de la Gerencia.
- Indagar en la notoriedad de la ampliación de horarios en la atención telefónica en horario de tarde.
- Conocer el *impacto* y la *eficacia* atribuida por los usuarios a los recursos tecnológicos dispuestos por la Gerencia para la prestación de sus servicios y valorar la utilidad futura de las operaciones de autoliquidación y abono de tasas e impuestos por medio de una plataforma digital
- Estimar el tiempo medio percibido por los usuarios en la realización de las gestiones y la calificación del mismo por parte del usuario.
- Indagar sobre las *necesidades de mejora* detectadas por el usuario en la obtención del servicio.
- Identificar las características sociodemográficas del usuario de los servicios de la Gerencia.

3 METODOLOGÍA

La metodología adoptada en este servicio esta basada en el Modelo SERVQUAL, que constituye un marco válido y fiable para conocer las expectativas (importancia) que los ciudadanos conceden a los distintos componentes de los servicios municipales, a la vez que permite evaluar la percepción (satisfacción) con las cualidades asociadas a la prestación de los mismos.

La adopción de este modelo y su instrumentación responde a las siguientes razones:

- Representa una metodología adecuada para llevar a cabo la medición de la calidad del servicio prestado. La selección de la escala SERVQUAL diseñada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) se justifica por su amplia utilización en todo tipo de servicios.
- Realizar análisis que permitan identificar las dimensiones clave que conforman la variable calidad del servicio para los ciudadanos.
- La utilización de un modelo, cuya puntuación final resultante es un Índice de Percepción de la Calidad del Servicio (IPCS), permitirá conocer la evolución de los resultados obtenidos por la Gerencia de Urbanismo en períodos sucesivos, así como

establecer análisis comparativos con los índices obtenidos por otras administraciones municipales que hayan realizado estudios similares.

3.1. Procedimiento

El procedimiento adoptado para la obtención de la información es la encuesta personal. En la presente edición, se han realizado entrevistas personales asistidas por dispositivos móviles (PDA's), a una muestra representativa de usuarios del servicio, a partir de un cuestionario estructurado cuya administración ha tenido una duración media 10 minutos.

3.2. Ficha Técnica.

Las siguientes fichas técnicas describen las características principales de esta asistencia, determinando el ámbito, tamaño de la muestra, la significación estadística y error asumido, así como la duración de la fase de recogida de la información entre los USUARIOS que acceden a las dependencias de la Gerencia.

FICHA TÉCNICA	
PROCEDIMIENTO	Entrevista personal con PDA a partir de un cuestionario estructurado
POBLACIÓN	Usuarios de los servicios de la Gerencia de Urbanismo
TAMAÑO MUESTRAL PLANIFICADO	300 usuarios
TAMAÑO MUESTRAL REAL	237 usuarios
PUNTO DE MUESTREO	Oficina de la Gerencia de Urbanismo.
SELECCIÓN DE LA MUESTRA	Selección de los ciudadanos de forma aleatoria simple
NIVEL DE SIGNIFICACIÓN	2 sigmas para un nivel de confianza del 95.5%
ERROR MUESTRAL	+/- 6,5% para el conjunto de la muestra.
EQUIPO DE TRABAJO	Servicios Avanzados de Opinión, S.L. (SAO)
TRABAJOS DE CAMPO	7 al 22 de Abril

3.3 Descripción de la muestra

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS	2006	2007	2009
LUGAR DE RESIDENCIA			
Centro urbano	18,4	15,7	30,4
Barrio periférico	24,4	25,5	35,9
Barrio cercano centro	11,6	8	5,5
Zona residencial	4,8	2,4	2,1
Zona rural	11,2	14,7	1,7
Otro municipio	29,6	33,6	24,5
EDAD			
De 18 a 24 años	4	2,1	3
De 25 a 34 años	22,8	27,3	20,3
De 35 a 44 años	29,6	29,4	34,6
De 45 a 54 años	20,4	22,4	20,3
De 55 a 64 años	12,8	12,9	13,1
Más de 65 años	10,4	5,9	8,9
TIPO DE GESTIÓN			
Particular	--	57,7	58,6
Profesional	--	42,3	41,4
SEXO			
Hombre	65,6	61,9	73,4
Mujer	34,4	38,1	26,6
TOTAL	100	100	100

4 RESULTADOS

Este epígrafe describe los resultados obtenidos a raíz del análisis de las opiniones y percepciones de los usuarios acerca de la calidad de los servicios que ofrece la Gerencia de Urbanismo de La Laguna. Señalar que la encuesta se ha realizado exclusivamente a usuarios con alguna experiencia anterior con el servicio, considerando contactos “no válidos” a aquellos que acudían a la Gerencia por vez primera.

El informe de resultados está estructurado en función de los objetivos contemplados en el cuestionario. El primer apartado nos acerca a la tipología de la gestión que ha venido a realizar los usuarios, teniendo en cuenta el tipo de trámite realizado, la solicitud del servicio mediante cita previa, etc.

A continuación se presentan los resultados en torno a la satisfacción del usuario con el servicio recibido. El primer punto refleja el posicionamiento de los usuarios en relación al *nivel general de satisfacción* con el servicio; para pasar a continuación a determinar las expectativas y las percepciones que los usuarios mantienen respecto a las diferentes cualidades que componen el servicio recibido; esto como paso previo a la estimación del *Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)* a nivel global y para cada una de las dimensiones del SERVQUAL.

Seguidamente se presentan los resultados obtenidos en torno a la penetración de Web, así como el acceso de los usuarios a los distintos servicios que ofrece la Gerencia de Urbanismo a través de este recurso y de entre ellos el percibido como más adecuado para la eficiencia en los servicios de la gerencia.

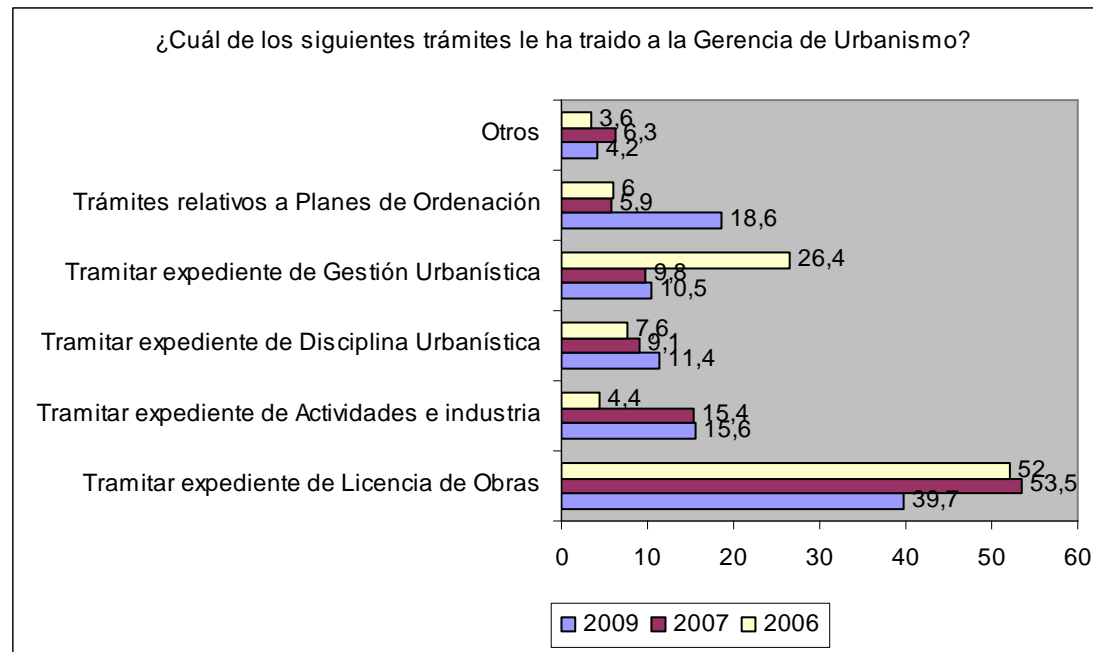
Posteriormente se valora la incidencia en la incorporación de los recursos tecnológicos en la calidad y agilización del desempeño por parte de la Gerencia, así como la percepción de la utilidad que proporcionaría la implantación de operaciones de autoliquidación u abono de tasas e impuestos por medio de una plataforma digital.

Las últimas cuestiones hacen referencia por un lado, a la estimación del tiempo medio de espera para la realización de las gestiones, a la percepción que mantienen los usuarios sobre el tiempo empleado en la realización de las mismas y la agilidad percibida en los trámites en la Gerencia de Urbanismo; Por último se toman en consideración las propuestas de mejora que los usuarios, a partir de la experiencia con el servicio, han considerado convenientes formular.

4.1 Características de la Gestión

4.1.1 Tipo de gestión realizada

Los consultados fueron requeridos acerca del tipo de trámite a realizar por el que acudieron a la Gerencia de Urbanismo de La Laguna.



En este sentido la presente edición de la encuesta revela las siguientes conclusiones:

- ◇ El trámite más comúnmente realizado fue la tramitación de expediente de licencias de obras aunque en un porcentaje mucho menor que en ediciones anteriores, 39,7% frente al 53,5% de 2007 y 52% de 2006.
- ◇ Los trámites de expediente de Actividades e Industria se mantienen con respecto a al 2007, 15,6% frente a 15,4%.
- ◇ Se experimenta un ligero incremento en los trámites de Disciplina Urbanística 11,4% frente al 9,1% de 2007 y 7,6% de 2006.
- ◇ Se observa un marcado incremento en los trámites relativos a los Planes de Ordenación alcanzando en la presente edición el 18,6% triplicando la proporción de las ediciones anteriores.

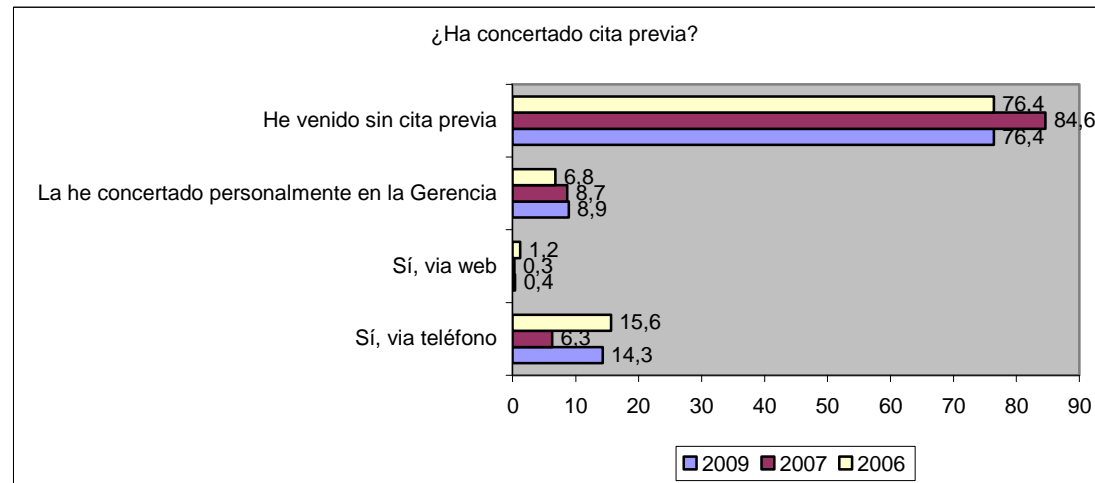
Considerando como variable independiente el tipo de gestión cabe destacar:

- ◇ Aquellos que realizaron trámites a título particular lo hicieron en mayor medida tramitando expedientes de Planes de Ordenación (22,3%) que los que lo hicieron a título profesional (13,3%).
- ◇ Respecto a los trámites de expediente de Actividades e Industria son los profesionales (41,4% de la muestra) quienes en mayor proporción efectúan este tipo de trámite, lo hacen el 24,5% frente a los particulares, tan sólo el 9,4% de los casos.

¿Cuál de los siguientes trámites le ha traído a la Gerencia de Urbanismo?									
	Tipo de gestión		Lugar de residencia						Total
	Particular	Profesional	Centro Urbano	Barrio Periférico	Barrio cercano centro	Zona residencial	Zona rural	Otro Municipio	
Licencia de Obras	41	37,8	41,7	35,3	38,5	60	25	43,1	39,7
Actividades e industria	9,4	24,5	20,8	11,8	15,4	0	0	17,2	15,6
Disciplina Urbanística	12,2	10,2	11,1	12,9	0	0	0	13,8	11,4
Gestión Urbanística	10,1	11,2	8,3	11,8	7,7	40	25	8,6	10,5
Planes de Ordenación	22,3	13,3	15,3	23,5	23,1	0	50	13,8	18,6
Otros	5	3,1	2,8	4,7	15,4	0	0	3,4	4,2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

4.1.2 Cita previa

Los respondientes fueron cuestionados acerca de si habían concertado cita previa y el modo de solicitud en caso de haberla concertado.



En este sentido cabe destacar:

- ◊ Al igual que en ediciones anteriores la mayoría de los usuarios acceden a la Gerencia sin solicitar cita previa. En la presente edición la proporción asciende al 76,4% de los usuarios.
- ◊ En este sentido se aprecia una mejora por cuanto el porcentaje de usuarios que acuden sin cita previa disminuye con respecto a la anterior edición en un 8,2 %, presentando un índice similar a la edición del 2006.
- ◊ En la solicitud de cita previa por teléfono se observa un incremento con respecto a la última edición de un 8 % alcanzando el 14,5% del global.

- ◇ Por otra parte la solicitud de cita previa vía Web así como la solicitud personal, in situ, se aprecia prácticamente inalterable con respecto a las dos pasadas ediciones. Para el caso del servicio Web cercana a cero.

De considerar el tipo de gestión destaca el hecho de que sean los profesionales quienes en mayor medida, un 22,4%, soliciten cita previa mediante teléfono frente al particular, el 8,6%.

Según el tipo de trámite realizado son los relativos a Disciplina Urbanística los que en mayor medida son concertados mediante teléfono, 22,2%, seguido de los trámites de Licencia de Obras, 17%. Tan sólo el 6,8% de los trámites de Planes de Ordenación son concertados telefónicamente.

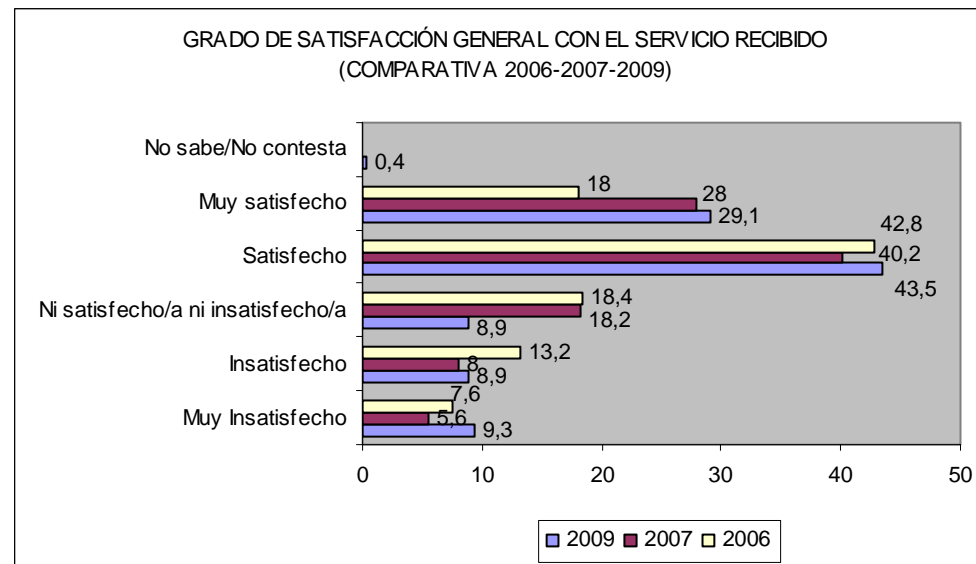
Según el lugar de residencia aquellos usuarios con residencia en Centro Urbano concertan cita en la propia Gerencia en un 11,1%, proporción levemente superior a los que residen en el Barrio Periférico, 8,2%.

¿Ha concertado cita previa?									
	Trámite realizado						Tipo de gestión		Total
	Licencia de Obras	Actividades e industria	Disciplina Urbanística	Gestión Urbanística	Planes de Ordenación	Otros	Particular	Profesional	
Sí, vía teléfono	17	10,8	22,2	12	6,8	20	8,6	22,4	14,3
Sí, vía Web	0	2,7	0	0	0	0	0	1	0,4
Personalmente en la Gerencia	9,6	16,2	7,4	8	2,3	10	7,9	10,2	8,9
He venido sin cita previa	73,4	70,3	70,4	80	90,9	70	83,5	66,3	76,4
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

4.2 Indicadores de Satisfacción con el servicio

4.2.1 Satisfacción general expresada respecto al servicio recibido

Una vez los usuarios fueron cuestionados acerca de su grado de satisfacción general con el servicio que han recibido de la Gerencia hasta la fecha, éstos manifiestan estar en un 72,6% de los casos satisfechos o muy satisfechos.



A partir del gráfico se puede apreciar como:

- ◇ El grado general de satisfacción es superior al de la pasada edición en un 4,4 % y 11,8% al de la antepasada consulta, con lo cual se experimenta una evolución positiva en esta variable.
- ◇ También es remarcable el hecho de que tan sólo un 8,9% de los encuestados se posicionen de forma neutral en este sentido, no estando ni satisfechos ni insatisfechos con el servicio, frente al 18% aproximado alcanzado en las ediciones anteriores. Este diferencial se puede trasladar bien al grado de satisfacción o al de insatisfacción.
- ◇ En este sentido, y posiblemente por la causa anteriormente expuesta, los usuarios insatisfechos o muy insatisfechos en esta edición ascienden al 18,2% y superan a los de la pasada edición, el 2007, en la que tan sólo fueron un 13.6%

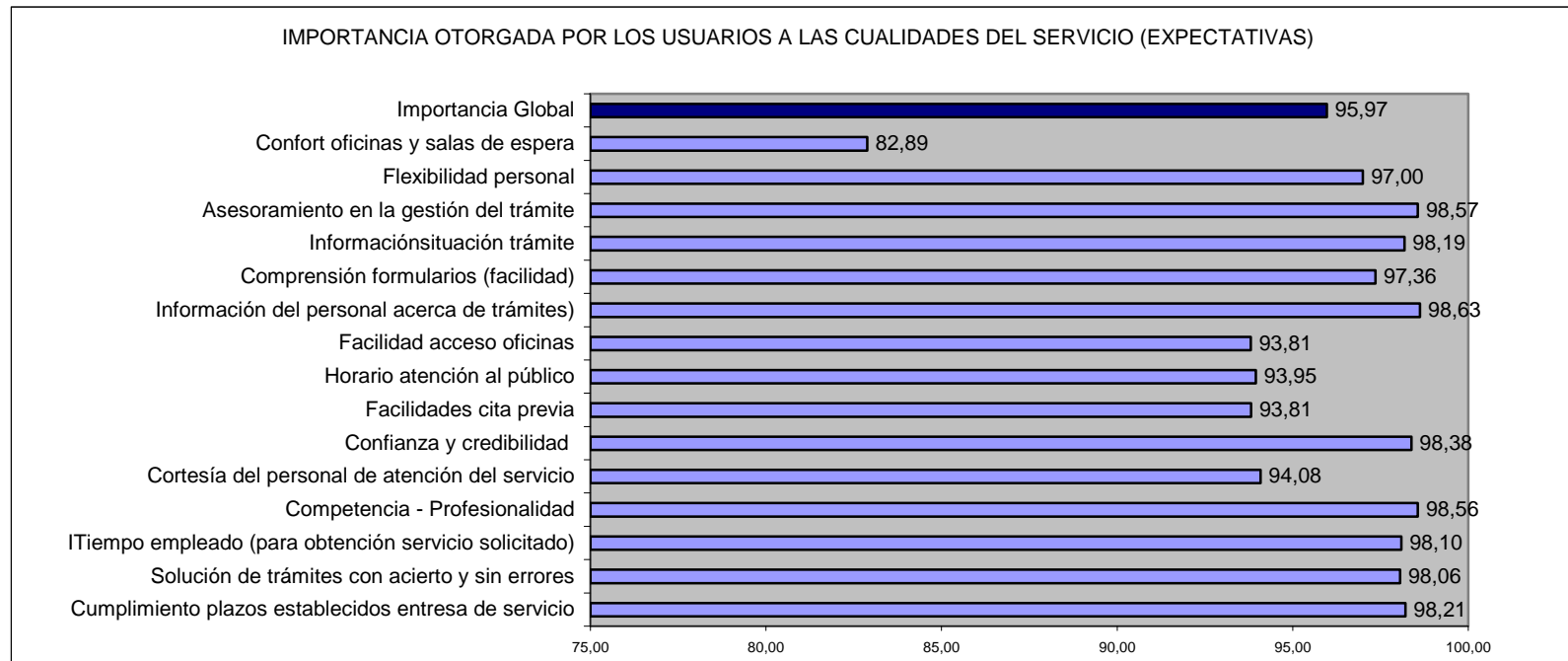
Atendiendo al tipo de trámite realizado aquellos que acuden a la Gerencia por trámites de expedientes de Actividades e Industria son los que en mayor proporción se encuentran más satisfechos con el servicio recibido, un 89% manifiestan estar satisfechos o muy satisfechos, seguidos por los que acuden a tramites relativos a Planes de Ordenación, de los que el 81,8% indican estar igualmente satisfechos o muy satisfechos.

En cuanto al tipo de gestión los profesionales se muestran en un 78,5% satisfechos o muy satisfechos con el servicio recibido en la Gerencia, un 10 % más que los que acuden a título particular.

Grado Satisfacción servicio Gerencia Urbanismo de La Laguna							
	Trámite realizado						Total
	Licencia de Obras	Actividades e industria	Disciplina Urbanística	Gestión Urbanística	Planes de Ordenación	Otros	
Muy Insatisfecho	10,6	5,4	14,8	4,0	9,1	10,0	9,3
Insatisfecho	11,7	,0	11,1	20,0	4,5	,0	8,9
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	10,6	5,4	11,1	12,0	2,3	20,0	8,9
Satisfecho	40,4	40,5	44,4	36,0	54,5	50,0	43,5
Muy satisfecho	26,6	48,6	18,5	28,0	27,3	20,0	29,1
No sabe/No contesta	,0	,0	,0	,0	2,3	,0	,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

4.2.2 Grado de importancia atribuida a las cualidades del servicio (expectativas)

Según se ha indicado en la metodología del presente estudio así como en las encuestas precedentes, el modelo SERVQUAL considera la importancia (también llamada expectativas) que los consultados otorgan hacia determinados aspectos del servicio, de tal manera que la satisfacción hacia tales aspectos se encuentra mediatizada por la mayor o menor importancia que le sugiere el aspecto del servicio a evaluar. Tomando en consideración el modelo SERVQUAL se presentan a continuación los niveles de importancia, las expectativas, atribuidas por los usuarios consultados a las cualidades del servicio.



4.2.3 Grado de Satisfacción del Cliente con las cualidades del servicio (percepciones)

Continuando con el procedimiento del modelo SERVQUAL, y una vez establecidas las expectativas de los respondientes respecto a los servicios a evaluar, son consultados acerca de su nivel de satisfacción directa con el servicio proporcionado por la Gerencia de Urbanismo. El gráfico que se presenta a continuación contrasta las expectativas (importancia) con la satisfacción directa expresada por los usuarios.

La siguiente gráfica, en la que se muestran los índices de expectativas y satisfacción directa, apreciamos que los niveles de expectativas (importancia), con índices superiores a 90 puntos para todos los servicios de esta naturaleza, con una ligera excepción para el relativo al confort de oficinas y salas de espera que obtiene un índice de 82,89.

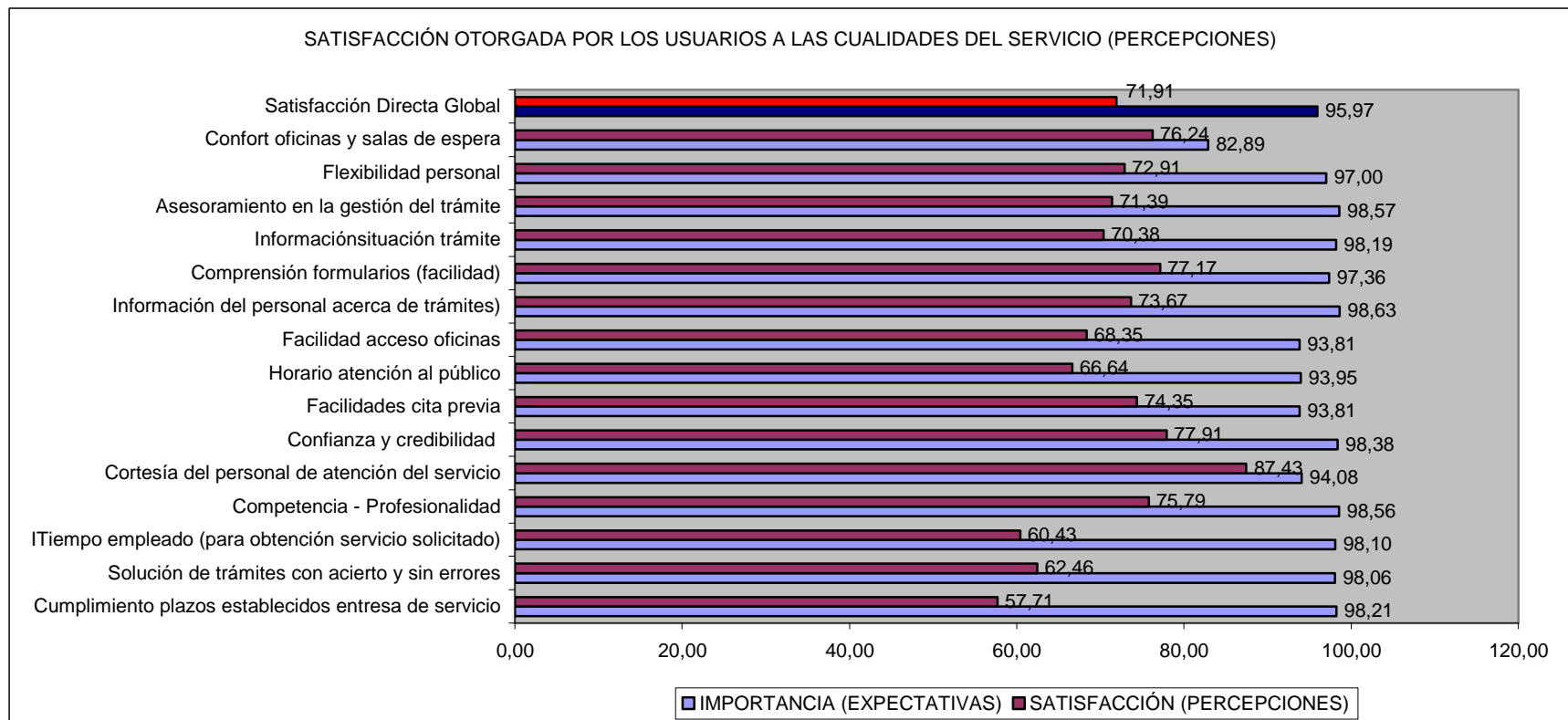
Por su parte, los índices de satisfacción directa más significativos con los servicios proporcionados por la Gerencia, son por este orden:

- 1.- Cortesía del personal (87,4)
- 2.- Confianza y credibilidad (77,91)
- 3.- Compresión de formularios (77,17)

Por el contrario los índices de satisfacción directa que reflejan menores puntuaciones son por este orden:

- 1.- Cumplimiento de plazos establecidos para la entrega del servicio (57,71)
- 2.- Tiempo empleado para obtener el servicio solicitado (60,43)
- 3.- Solución de trámites con acierto y sin errores (62,46)

Pasemos a observar estos resultados en el gráfico siguiente:



En el próximo cuadro se expone una tabla comparativa en la que se reflejan los niveles de satisfacción obtenidos para las cualidades del servicio en las distintas ediciones de la encuesta:

En la presente edición y haciendo referencia a su comparación con la oleada precedente se observa que todos los índices de satisfacción directa han mejorado con respecto a la última oleada, exceptuando la cualidad relativa a la solución de los trámites con acierto, precisión y sin errores que disminuye tan sólo en 1 punto.

Por el contrario los índices de satisfacción directa que han experimentado una mejoría más significativa son los siguientes:

- ◆ 1.- El correspondiente al confort de oficinas y salas de espera pasando del 64,21 al 76,24.
- ◆ 2.- La facilidad para comprender los formularios pasando del 68,3 al 77,17 (aumento de 8,87 puntos.).
- ◆ 3.- Amabilidad y cortesía del personal, del 78,9 en el 2007 al 87,43 en la presente edición.

GRADO DE LA SATISFACCIÓN CON LAS CUALIDADES DEL SERVICIO	2005	2006	2007	2009
Cumplimiento y respeto a los plazos establecidos de entrega	56.4	53.1	54.4	57,71
La solución de los trámites con acierto y precisión, sin errores	61.4	58.6	63.4	62,46
El tiempo necesario para obtener el servicio solicitado	46.3	47.0	53.4	60,43
La competencia y profesionalidad del personal del servicio	76.7	74.8	74.5	75,79
La amabilidad y cortesía del personal que atiende el servicio	86.3	83.8	78.9	87,43
Confidencialidad de la información. Confianza / credibilidad	77.1	76.6	71.7	77,91
Las facilidades para la solicitud de cita previa telefónicamente	67.1	65.0	66.3	74,35
El horario de atención al público	54.7	57.3	62.3	66,64
La facilidad de acceso a las oficinas de la Gerencia	60.7	46.0	60.7	68,35
La información facilitada por el personal para resolver los trámites	73.3	73.8	69.6	73,67
La facilidad para comprender los formularios y trámites	76.7	74.1	68.3	77,17
La información facilitada sobre la situación de los trámites	60.2	66.6	64.2	70,38
El asesoramiento al ciudadano en la realización de las gestiones	67.4	67.9	65.1	71,39
La flexibilidad para comprender las necesidades del ciudadano	67.1	67.8	65.5	72,91
El confort de oficina y sala de espera (limpieza, comodidad,...)	61.6	68.4	64.1	76,24

Considerando las variables de clasificación en su cruce con las variables de satisfacción directa se puede destacar:

En cuanto al tipo de trámite realizado, los trámites de expediente de Actividades e Industria (15,6% de la muestra) puntúan en todos los niveles de satisfacción directa por encima del resto de trámites, exceptuando en el caso de la calidad de satisfacción horario de atención al público así como en la calidad relativa a la facilidad de acceso a oficinas.

Grado de Satisfacción Directa con las Cualidades del Servicio							
	Trámite realizado						Total
	Tramitar expediente de Licencia de Obras	Tramitar expediente de Actividades e industria	Tramitar expediente de Disciplina Urbanística	Tramitar expediente de Gestión Urbanística	Trámites relativos a Planes de Ordenación	Otros	
Cumplimiento plazos establecidos para entrega servicio	53,33	70,88	53,64	56,09	61,14	46,67	57,71
Solución de trámites con acierto y sin errores	59,02	78,53	51,30	61,30	65,00	54,44	62,46
Tiempo empleado (para obtención servicio solicitado)	56,59	71,89	61,48	62,92	60,68	43,00	60,43
Profesionalidad (conocimientos, competencias técnicas)	73,40	83,24	75,93	75,83	74,39	76,00	75,79
Cortesía del personal de servicio	87,55	93,24	81,48	88,00	85,68	87,00	87,43
Confianza y credibilidad (tratamiento confidencial de los datos personales)	77,56	85,83	70,00	74,40	78,46	77,78	77,91
Facilidades dadas por Gerencia para solicitud de cita previa	73,52	85,56	72,17	71,58	70,00	72,50	74,35
Horario atención al público	68,09	67,03	67,31	61,25	64,09	74,00	66,64
Facilidad acceso oficinas destinadas al ss. al ciudadano	68,30	68,92	62,22	68,00	71,14	72,00	68,35
Información del personal (personal facilita info. necesaria para resolver asuntos y trámites)	72,02	84,05	70,00	73,60	72,95	64,00	73,67
Comprensión formularios (facilidad)	76,91	86,22	70,00	75,60	76,36	73,00	77,17
Información seguimiento (info. sobre situación del trámite)	65,32	80,54	65,19	66,00	75,68	82,00	70,38
Asesoramiento (al ciudadano en la gestión del trámite)	67,55	84,32	69,26	64,00	72,27	80,00	71,39
Flexibilidad del personal (comprender las necesidades del usuario)	71,06	85,95	64,07	68,80	73,64	73,00	72,91
Confort oficinas (y salas de espera)	76,60	81,08	75,19	70,00	75,00	79,00	76,24
Satisfacción Directa Global	70,18	80,66	68,17	69,41	72,32	70,33	71,91

Por cuanto corresponde al la variable de clasificación tipo de gestión, los particulares puntúan en torno a 5 puntos más la satisfacción directa con el cumplimiento de plazos establecidos que los profesionales (55,8 frente a 59,05). Por el contrario, en cuanto a la solución de trámites sin errores los profesionales se muestran más satisfechos, en torno a un 5% más que los particulares (65,23 frente a 60,42).

Los diferenciales son aún mayores para el caso de la cualidad “satisfacción directa con las facilidades dadas por la gerencia para solicitar cita previa” donde los profesionales se muestran más satisfechos que los particulares (78,4 frente a 70,9).

Grado de Satisfacción Directa con las Cualidades del Servicio			
	Tipo de gestión		
	Particular	Profesional	Total
Cumplimiento plazos establecidos para entrega servicio	59,05	55,88	57,71
Solución de trámites con acierto y sin errores	60,42	65,23	62,46
Tiempo empleado (para obtención servicio solicitado)	60,07	60,94	60,43
Profesionalidad (conocimientos, competencias técnicas del personal de atención)	75,99	75,52	75,79
Cortesía del personal de servicio	85,97	89,49	87,43
Confianza y credibilidad (tratamiento confidencial de los datos personales)	76,27	80,22	77,91
Facilidades dadas por Gerencia para solicitud de cita previa	70,94	78,40	74,35
Horario atención al público	68,83	63,57	66,64
Facilidad acceso oficinas destinadas al ss. al ciudadano	68,78	67,76	68,35
Información del personal (facilita info. necesaria para resolver asuntos y trámites)	74,03	73,16	73,67
Comprensión formularios (facilidad)	75,83	79,08	77,17
Información seguimiento (info. sobre situación del trámite)	70,36	70,41	70,38
Asesoramiento (al ciudadano en la gestión del trámite)	71,22	71,63	71,39
Flexibilidad del personal (para comprender las necesidades del usuario)	73,24	72,45	72,91
Confort oficinas (y salas de espera)	76,19	76,33	76,24
Satisfacción Directa Global	71,67	72,25	71,91

4.2.3.1 Análisis conjunto importancia – satisfacción

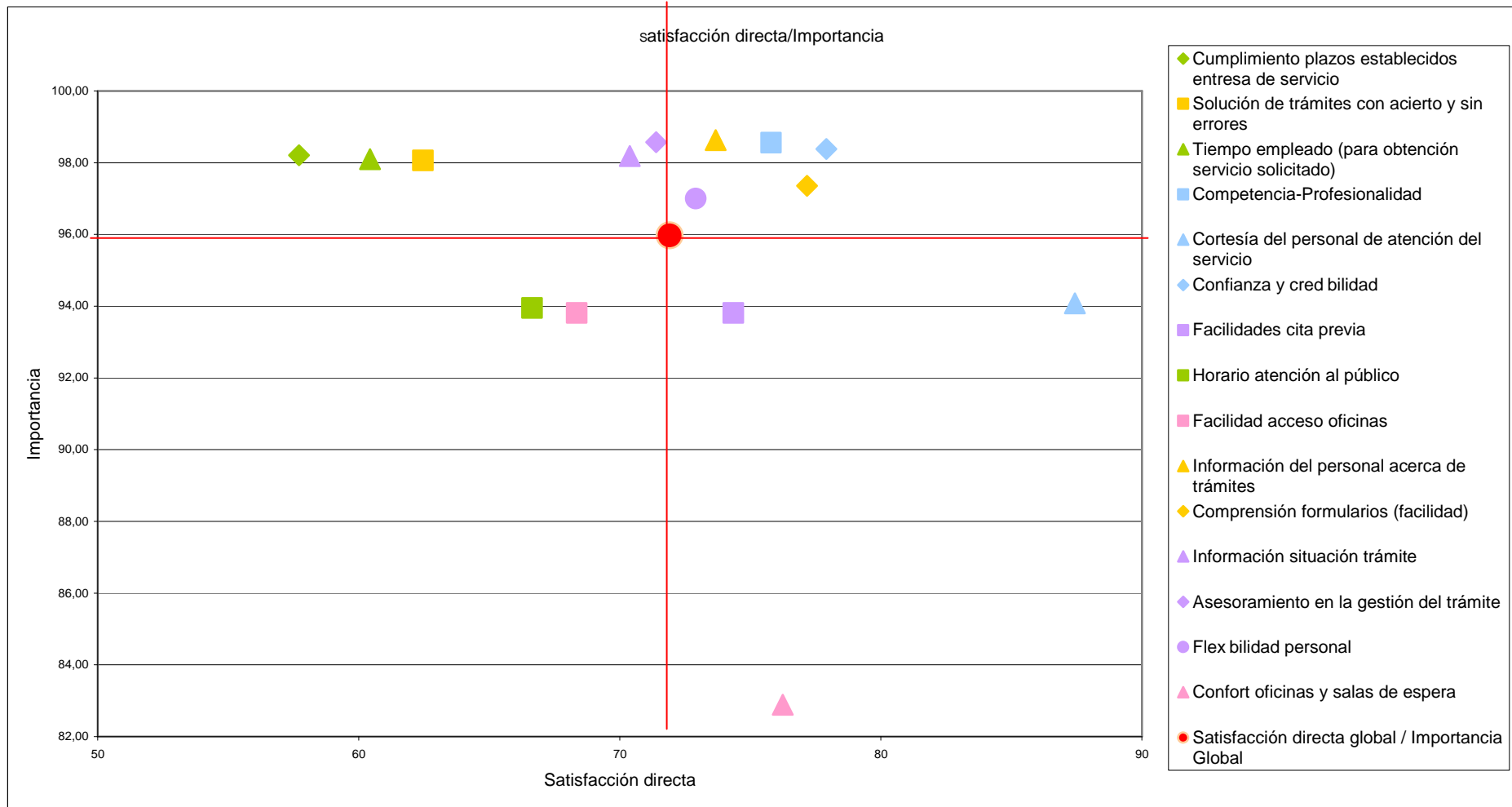
En el siguiente diagrama de dispersión, mediante el cruce de las variables de satisfacción directa y la importancia ponderada, se hace presente de una forma más intuitiva la relación entre las mismas. Los colores hacen referencia a las dimensiones futuras a tratar.

Se encuentran en situación favorable, (cuadrante superior derecho), cualidades como confianza y cortesía; comprensión de formularios; competencia y profesionalidad; e información personal acerca de trámites y flexibilidad del personal. Estas cualidades se posicionan en base a los niveles de satisfacción directa por encima de la satisfacción media global, como todas las cualidades, éstas son susceptibles de mejora pero su posicionamiento es, de por sí, alto en satisfacción e importancia.

Por el contrario las cualidades críticas, en las que se hace pertinente una mejora de forma prioritaria (cuadrante superior izquierdo) son: solución de trámites con acierto y precisión; tiempo empleado para obtener el servicio; y cumplimiento de plazos establecidos. Su posicionamiento es alto en importancia, pero bajo relativamente al compararlo con la satisfacción media global.

En el cuadrante inferior derecha, se aprecia como la calidad del servicio confort oficina y salas de espera se posiciona en el menor nivel de importancia de entre todas las cualidades, sin embargo el nivel de satisfacción directa para con el mismo resulta elevado.

Por último, se observa como las cualidades del servicio cortesía y amabilidad del personal; facilidad para concertar cita previa; facilidad accesos oficinas; y horario de atención al público, se posicionan en el cuadrante inferior izquierdo. Esto implica necesidades de mejora en base a una importancia inferior a la media global.



Vbles, Tangibles

Vbles, C. Respuesta

Vbles, Seguridad

Vbles, Empatía

Vbles, Flexibilidad

4.2.4 Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)

El índice de Satisfacción del Cliente (ISC) es un indicador del estado de la satisfacción que no está basado exclusivamente en el nivel de satisfacción directo, sino que yendo más allá, tiene en cuenta las expectativas de las empresas respecto a diferentes cualidades en la prestación del servicio. De este modo, este nuevo índice refleja sobre los diferentes ítems de satisfacción la mayor o menor importancia otorgada a los mismos por parte de las empresas.

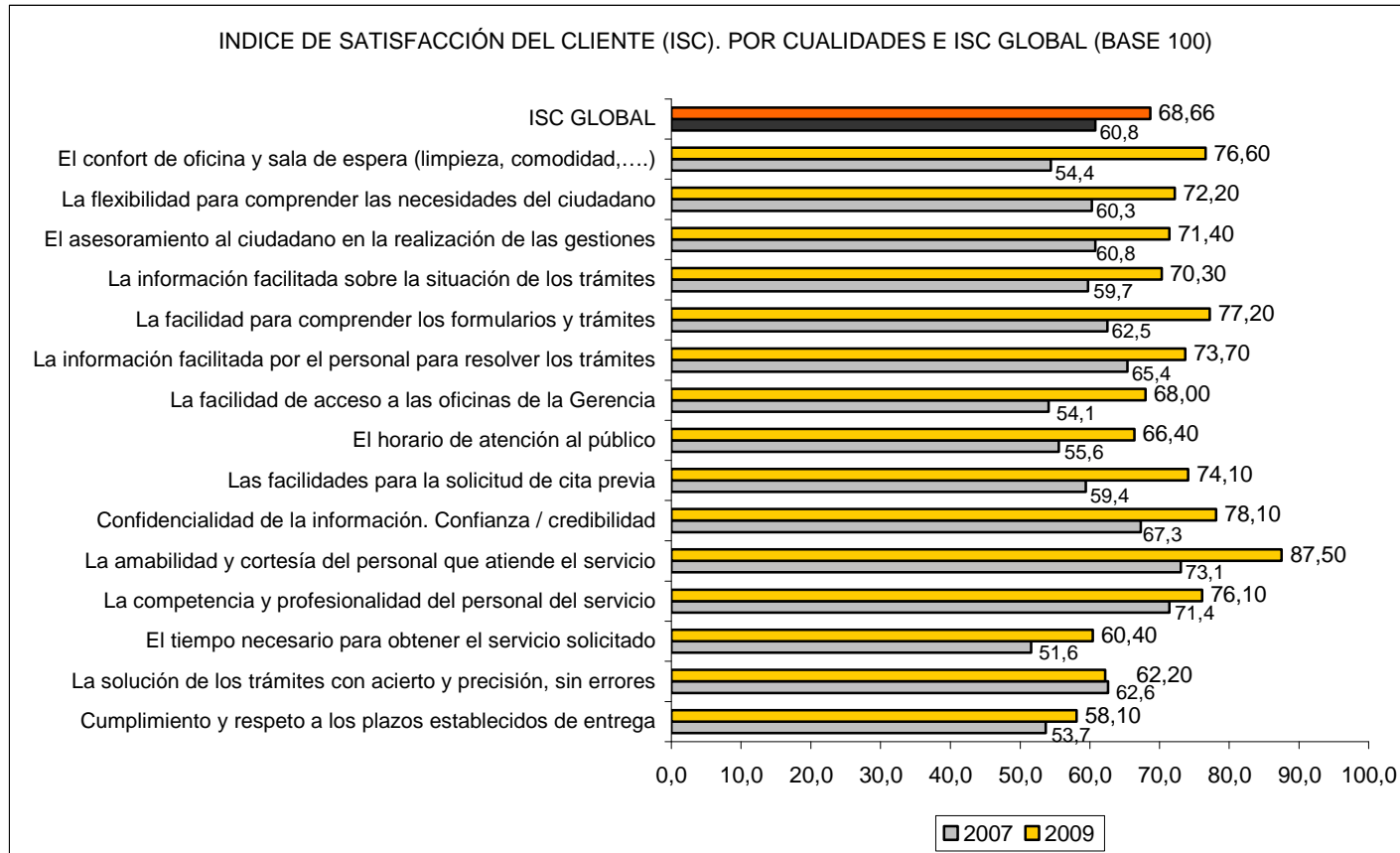
El ISC ofrece información relevante si es comparable con los valores de encuestas precedentes pudiendo así comparar su evolución. El presente cuadro muestra los valores obtenidos en la presente y pasada edición:

El ISC Global se sitúa en 68,66 sensiblemente superior al obtenido en la pasada edición de la encuesta (60,78). Las cualidades del servicio con un índice sensiblemente inferior a la media global han sido:

- 1.- Cumplimiento y respeto a los plazos establecidos de entrega (58,1)
- 2.- Tiempo necesario para obtener el servicio (60,4)
- 3.- Solución de trámites con acierto y sin errores (62,2).

Por el contrario las cualidades del servicio con un índice sensiblemente superior a la media global del 68,7 han sido:

- 1.- La amabilidad y cortesía del personal (87,5)
- 2.- Confidencialidad de la información. Confianza / credibilidad (78,10)
- 3.- Comprensión formularios (77,2)



En el presente cuadro se presenta los resultados de la presente encuesta en comparación a las precedentes para el ISC y todas las cualidades del servicio que le pertenecen:

Con respecto a la pasada edición destacar que para todas las cualidades del servicio perteneciente al ISC se ha registrado una mejoría exceptuando la cualidad “solución de los trámites con acierto y precisión” que mantiene un índice semejante al obtenido en ediciones precedentes.

Las cualidades del ISC que han experimentado una mejoría más significativa son respecto a la pasada edición:

- ◇ El confort de las oficinas (76,6 frente a 54,38)
- ◇ La amabilidad y cortesía del personal (87,5 frente a 73,07)
- ◇ Las facilidades para solicitud de cita previa (74,1 frente a 59,41), destacar el retroceso en esta cualidad experimentado en 2007 frente a las consultas anteriores que se subsana en esta presente edición.



ISC PARA LAS CUALIDADES DEL SERVICIO	2005	2006	2007	2009
Cumplimiento y respeto a los plazos establecidos de entrega	56.24	54.07	53.66	58,1
La solución de los trámites con acierto y precisión, sin errores	61.78	59.45	62.61	62,2
El tiempo necesario para obtener el servicio solicitado	46.10	47.90	51.56	60,4
La competencia y profesionalidad del personal del servicio	76.69	75.73	71.42	76,1
La amabilidad y cortesía del personal que atiende el servicio	86.37	83.71	73.07	87,5
Confidencialidad de la información. Confianza / credibilidad	77.01	76.65	67.29	78,1
Las facilidades para la solicitud de cita previa	67.05	65.26	59.41	74,1
El horario de atención al público	54.83	57.47	55.56	66,4
La facilidad de acceso a las oficinas de la Gerencia	60.60	46.03	54.06	68
La información facilitada por el personal para resolver los trámites	73.21	74.76	65.40	73,7
La facilidad para comprender los formularios y trámites	76.56	74.41	62.52	77,2
La información facilitada sobre la situación de los trámites	60.37	68.06	59.72	70,3
El asesoramiento al ciudadano en la realización de las gestiones	67.66	68.54	60.79	71,4
La flexibilidad para comprender las necesidades del ciudadano	67.00	68.33	60.26	72,2
El confort de oficina y sala de espera (limpieza, comodidad,...)	61.61	68.31	54.38	76,6
ISC GLOBAL	66.13	65.92	60.78	68,66

Considerando las variables de clasificación, en concreto el tipo de gestión, se observa como con respecto a las cualidades del ISC, los particulares muestran un índice de satisfacción mayor (59,9 puntos) al indicado por los profesionales, 55,6 en cuanto a cumplimiento de plazos establecidos para la entrega del servicio. Por el contrario, los profesionales expresan índices de satisfacción superiores en cuanto a la solución de trámites con acierto, 65,3 frente a 60,7 de los particulares y , sobre todo, en cuanto a la calidad del índice de satisfacción facilidades dadas por la gerencia para la solicitud de cita previa, 78,3 frente a 70,7 de los particulares.

ISC PARA LAS CUALIDADES DEL SERVICIO			
Tipo de Gestión			
	Particular	Profesional	Total
Cumplimiento plazos establecidos para entrega servicio	59,9	55,6	58,1
Solución de trámites con acierto y sin errores	60,7	65,3	62,7
Tiempo empleado (para obtención servicio solicitado)	60,2	60,8	60,4
Profesionalidad (conocimientos, competencias técnicas del personal de atención)	76,1	76,1	76,1
Cortesía del personal de servicio	86,1	89,6	87,5
Confianza y credibilidad (tratamiento confidencial de los datos personales)	76,4	80,6	78,1
Facilidades dadas por Gerencia para solicitud de cita previa	70,7	78,3	74,1
Horario atención al público	68,6	63,1	66,4
Facilidad acceso oficinas destinadas al ss. al ciudadano	68,8	66,8	68,0
Información del personal (personal facilita info. necesaria para resolver asuntos y trámites)	74,1	73,3	73,7
Comprensión formularios (facilidad)	75,9	79,0	77,2
Información seguimiento (info. sobre situación del trámite)	70,2	70,5	70,3
Asesoramiento (al ciudadano en la gestión del trámite)	71,4	71,5	71,4
Flexibilidad del personal (para comprender las necesidades del usuario)	73,1	72,3	72,7
Confort oficinas y salas de espera	76,9	76,1	76,6
ISC GLOBAL	68,2	69,3	68,7

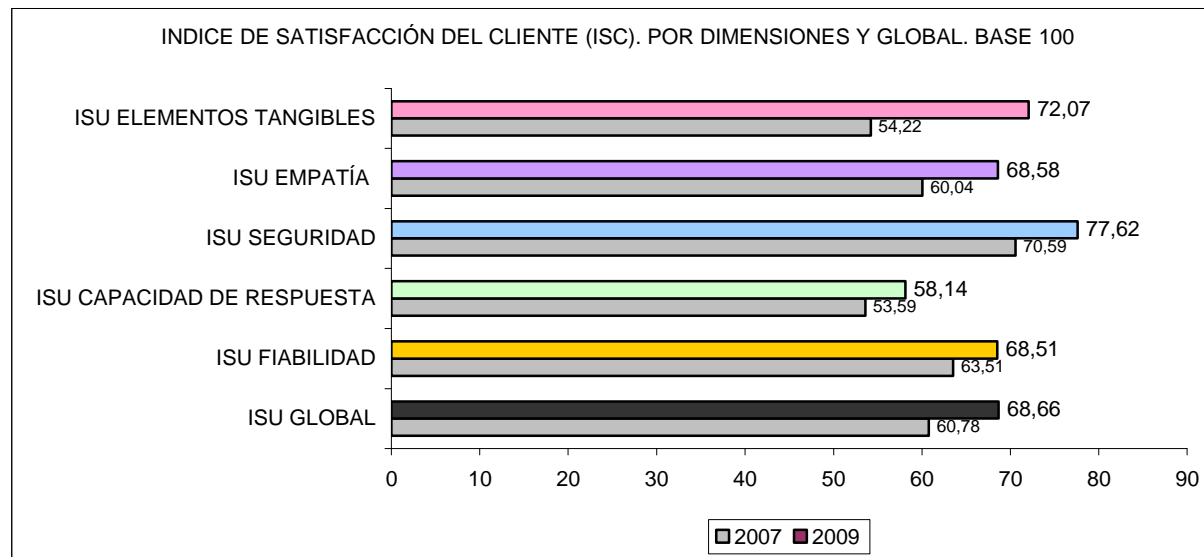
Considerando las variables de clasificación, en concreto el trámite realizado, se observa respecto a las cualidades del ISC, los índices de satisfacción siguientes:

ISC PARA LAS CUALIDADES DEL SERVICIO							
	Trámite realizado					Otros	Total
	Tramitar expediente de Licencia de Obras	Tramitar expediente de Actividades e industria	Tramitar expediente de Disciplina Urbanística	Tramitar expediente de Gestión Urbanística	Trámites relativos a Planes de Ordenación		
Cumplimiento plazos establecidos para entrega servicio	54,0	70,9	53,7	56,1	61,1	46,7	58,1
Solución de trámites con acierto y sin errores	59,2	78,4	51,5	61,1	65,1	54,2	62,7
Tiempo empleado (para obtención servicio solicitado)	56,7	72,1	61,4	62,5	60,5	43,0	60,4
Profesionalidad (conocimientos, competencias técnicas del personal de atención)	73,8	83,2	76,3	76,0	74,6	76,0	76,1
Cortesía del personal de servicio	87,7	93,3	81,5	87,8	85,8	87,0	87,5
Confianza y credibilidad (tratamiento confidencial de los datos personales)	78,0	85,8	70,6	74,2	78,5	77,8	78,1
Facilidades dadas por Gerencia para solicitud de cita previa	73,3	85,7	72,5	70,9	69,4	72,3	74,1
Horario atención al público	67,8	66,8	67,3	60,4	63,9	74,0	66,4
Facilidad acceso oficinas destinadas al ss. al ciudadano	68,2	68,5	61,5	67,4	70,5	72,1	68,0
Información del personal (personal facilita info. necesaria para resolver asuntos y trámites)	72,0	84,1	70,1	73,7	73,1	64,0	73,7
Comprensión formularios (facilidad)	76,9	86,3	68,2	75,6	77,0	73,0	77,2
Información seguimiento (info. sobre situación del trámite)	64,7	80,5	65,8	65,9	75,8	82,0	70,3
Asesoramiento (al ciudadano en la gestión del trámite)	67,7	84,3	68,9	63,9	72,2	80,0	71,4
Flexibilidad del personal (para comprender las necesidades del usuario)	70,9	85,2	63,7	68,8	74,0	73,0	72,7
Confort oficinas y salas de espera	80,0	81,9	76,5	74,1	75,5	76,1	76,8
ISC GLOBAL	66,7	78,2	64,9	67,4	67,8	68,6	68,7

4.2.5 Índice de Satisfacción del Cliente por Dimensiones

El modelo de SERVQUAL permite la obtención de índices a partir del análisis de las dimensiones o segmentos que engloban ciertos servicios con características o atributos comunes. Tales dimensiones han sido descritas en el apartado “objetivos” del presente trabajo.

El grafico resumen de las dimensiones de SERVQUAL, con el índice de satisfacción obtenido para cada una de ellas se presenta a continuación, para posteriormente pasar a describir cada dimensión y los atributos que las componen:



Fiabilidad (68,51): recoge la percepción del usuario en torno a la capacidad de la Gerencia para realizar el servicio acordado en la forma y plazos establecidos.

En relación a la última oleada en la que se obtuvo un índice de 63.51 se experimenta un aumento de aproximadamente 5 puntos.

Cualidades: Solución acertada de trámites; información necesaria para asuntos y trámites; Facilidad de comprensión de formularios y trámites

Capacidad de Respuesta (58,14): atiende a la percepción del usuario en relación a la disposición de la Gerencia para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad.

En relación a la última oleada en la que se obtuvo un índice de 53,59 se experimenta en esta ocasión un aumento aproximado de 4,55 puntos.

Cualidades: Cumplimiento de plazos del servicio; Tiempo necesario para obtener el servicio; Horario de atención al público

Seguridad (77,62): describe la percepción del usuario de los conocimientos y de la atención mostrada por los empleados municipales y sus habilidades para inspirar confianza y credibilidad.

En relación a la última oleada en la que se obtuvo un índice de 70,59 se experimenta un aumento de aproximadamente 7,03 puntos.

Cualidades: Conocimientos, competencias y profesionalidad del personal; Cortesía y amabilidad del personal; Tratamiento confidencial, confianza y credibilidad.

Empatía (68,58): estima la percepción del usuario sobre la atención individualizada que ofrece el servicio.

En relación a la última oleada en la que se obtuvo un índice de 60,04 se experimenta un aumento considerable de aproximadamente 8,54 puntos.

Cualidades: facilidades para la cita previa; Información sobre la situación de los trámites; Asesoramiento en la realización de las gestiones; Flexibilidad del personal para comprender las necesidades del usuario.

Elementos Tangibles (72,07): aspecto de las instalaciones físicas, equipos y material que se utilizan en la prestación del servicio.

En relación a la última oleada en la que se obtuvo un índice de 54,22 se experimenta un aumento considerable de aproximadamente 17,85 puntos.

Cualidades: Facilidad de acceso a las oficinas; confort oficinas y salas de espera.

Según se muestra en el siguiente gráfico y tal como se ha descrito anteriormente todas las dimensiones experimentan un aumento en el índice, el mayor se da para el caso de los elementos tangibles (17,85 puntos) seguido por la dimensión empatía (8,54 puntos). Por el contrario, es en la dimensión “capacidad de respuesta” donde el incremento del índice es el menor (4,55), esta misma dimensión presentaba el menor índice en comparación al resto de dimensiones la pasada edición (53,59).

De considerar el cruce de las dimensiones con las variables de clasificación se observa para el tipo de trámite realizado los siguientes aspectos a resaltar:

En cuanto a la dimensión ISC fiabilidad el mayor índice de satisfacción del cliente (en adelante ISC) en cuanto a fiabilidad lo ostentan los trámites de expediente de Actividades e Industria elevándose a 80,8 puntos, 12,3 puntos superior a la media del ISC fiabilidad. Por el contrario el ISC fiabilidad respecto al trámite de expediente de Disciplina Urbanística es el menor con 60,6 puntos, 7,9 puntos inferior al ISC de fiabilidad global.

En cuanto a la dimensión ISC capacidad de respuesta nuevamente el mayor ISC en capacidad de respuesta lo ostentan los trámites de Actividades e Industria, 68,0 puntos, 9,9 puntos superior a la media del ISC capacidad de respuesta. El resto de trámites en esa dimensión presentan valores en torno al ISC capacidad de respuesta global.

En cuanto a la dimensión ISC seguridad el mayor ISC lo presentan los trámites de Actividades e Industria, 86,59 puntos, 8,97 puntos superior al ISC seguridad global. Por el contrario, los trámites de Disciplina Urbanística presentan el menor ISC en seguridad, 74,04 puntos, es decir 3,58 puntos inferior al ISC seguridad global.

En cuanto a la dimensión ISC empatía contrastan el alto índice para los trámites de Actividades e Industria, 78,96 frente al resto de trámites en torno a ISC empatía global del 68,58.

Por último la dimensión ISC elementos tangibles presenta valoraciones inferiores a la media global (72,07) en los casos de Disciplina Urbanística (67,5) y Gestión Urbanística (68,83).

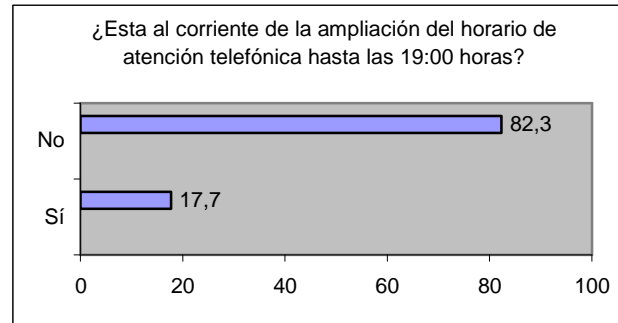
Índice de Satisfacción del Cliente (ISC). Por dimensiones y Global (base 100)								
	Trámite realizado						Otros	Total
	Tramitar expediente de Licencia de Obras	Tramitar expediente de Actividades e industria	Tramitar expediente de Disciplina Urbanística	Tramitar expediente de Gestión Urbanística	Trámites relativos a Planes de Ordenación			
ISC Fiabilidad	67,10	80,82	60,58	68,50	67,51	62,05	68,51	
ISC Capacidad de Respuesta	55,62	68,00	57,42	56,83	57,67	52,71	58,14	
ISC Seguridad	75,97	86,59	74,04	78,37	75,41	77,38	77,62	
ISC Empatía	65,43	78,96	65,92	65,60	68,19	76,09	68,58	
ISC Elementos tangibles	72,47	74,77	67,50	68,83	72,85	75,39	72,07	
ISC Global	66,71	78,20	64,91	67,43	67,81	68,61	68,66	

Atendiendo al tipo de gestión, particulares y profesionales presentan variaciones leves para los ISC son diferenciales nunca superiores a los 3 puntos.

Índice de Satisfacción del Cliente (ISC). Por dimensiones y Global (base 100)									
	Edad entrevistado						Tipo de gestión		Total
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	>65	Particular	Profesional	
ISC Fiabilidad	70,59	68,83	69,11	67,15	67,69	69,05	67,36	70,14	68,51
ISC Capacidad de Respuesta	63,29	59,85	56,41	57,25	58,86	60,24	59,08	56,81	58,14
ISC Seguridad	82,33	79,33	76,54	77,33	76,86	78,13	76,94	78,58	77,62
ISC Empatía	65,01	67,63	70,37	66,69	67,48	70,86	67,43	70,21	68,58
ISC Elementos tangibles	78,47	67,81	71,17	72,21	73,49	80,75	72,41	71,58	72,07
ISC Global	70,94	68,52	68,62	67,62	68,47	71,00	68,22	69,29	68,66

4.2.6 Ampliación Horario de Atención telefónica hasta las 19:00

Los respondientes fueron abordados ante la cuestión de si estaban o no al corriente de la ampliación de horarios hasta las 19:00 en la atención telefónica. La minoría, el 17,7% dijo sí estar al corriente.



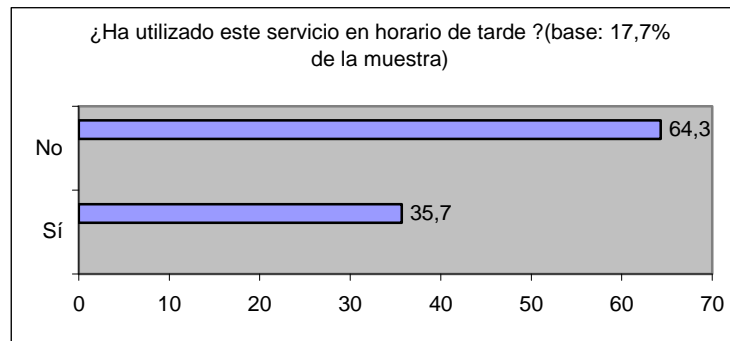
No se observaron diferencias en cuanto al tipo de gestión para la variable a estudio, tanto profesionales como particulares indican conocimiento de la medida en torno al 18% de los casos. Sin embargo el 23,6% de los residentes en el Centro Urbano (30,4% de la muestra) dicen estar al corriente de esta medida, frente al 17,6% de los residentes en barrios periféricos (35,9% de la muestra) y el 13,8% de los residentes en otros municipios (24,5% de la muestra).

Según el trámite realizado, un porcentaje cercano al 30% de los usuarios con trámites relativos a Actividades e Industria están al corriente de la ampliación del servicio de atención telefónica frente al 17,7% global.

¿Está al corriente de la ampliación del horario de atención telefónica hasta las 19:00 horas?									
	Lugar de residencia						Tipo de gestión		Total
	Centro Urbano	Barrio Periférico	Barrio cercano centro	Zona residencial	Zona rural	Otro Municipio	Particular	Profesional	
Sí	23,6	17,6	7,7	20	0	13,8	17,3	18,4	17,7
No	76,4	82,4	92,3	80	100	86,2	82,7	81,6	82,3
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

4.2.7 Utilización de este servicio en horario de tarde

Aquellos respondientes que afirmaron conocer la ampliación de la atención telefónica en horario de tarde fueron cuestionados acerca de si habían hecho uso o no de este servicio. A este respecto, tan sólo un 35,7% de los mismos indicaron haber utilizado el servicio en horario de tarde.



En este sentido y atendiendo al tipo de gestión, un 44,4% de los profesionales que estaban al corriente de este servicio lo utilizaron en horario de tarde frente al 29,2% de los particulares.

Por tipo de trámite quienes más han hecho uso de este servicio son los relacionados con Actividades e Industria (54,5%) y Disciplina Urbanística (60%) sobre la media global del 35,7%.

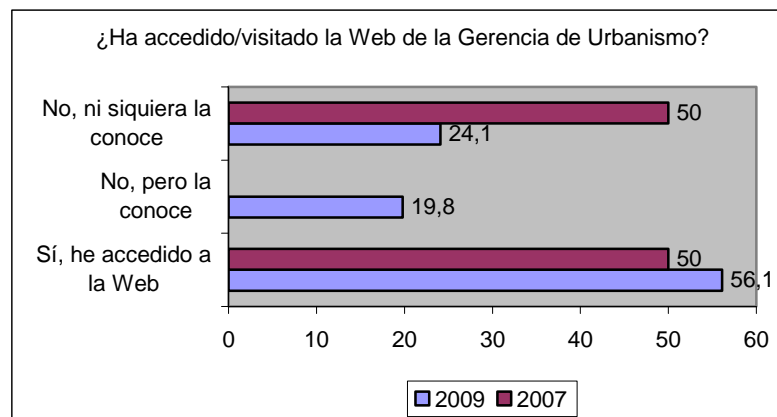
¿Ha utilizado este servicio en horario de tarde? (base: 17,7%)									
	Edad entrevistado						Tipo de gestión		Total
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	>65	Particular	Profesional	
Sí	50,0	44,4	26,7	62,5	16,7	,0	29,2	44,4	35,7
No	50,0	55,6	73,3	37,5	83,3	100,0	70,8	55,6	64,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

4.3 Nivel de Participación y Eficacia atribuida a los recursos tecnológicos dispuestos por la Gerencia

4.3.1 Visitas a la página WEB de la Gerencia de Urbanismo

Los respondientes fueron consultados acerca de si habían accedido/visitado la Web de la Gerencia. A este respecto el 56,1% de los usuarios indicaron haber visitado la Web, lo que implica:

- ◇ Un incremento en los usuarios que visitan la Web en un 6,1% respecto a la edición pasada.
- ◇ En la pasada edición no fue contemplada la opción de respuesta “no la he visitado, pero la conozco”, en su lugar fueron planteadas las opciones de respuesta en base a si había o no visitado la página Web. Aquellos que entonces dijeron no haberla visitado no implica necesariamente que también la desconocieran.



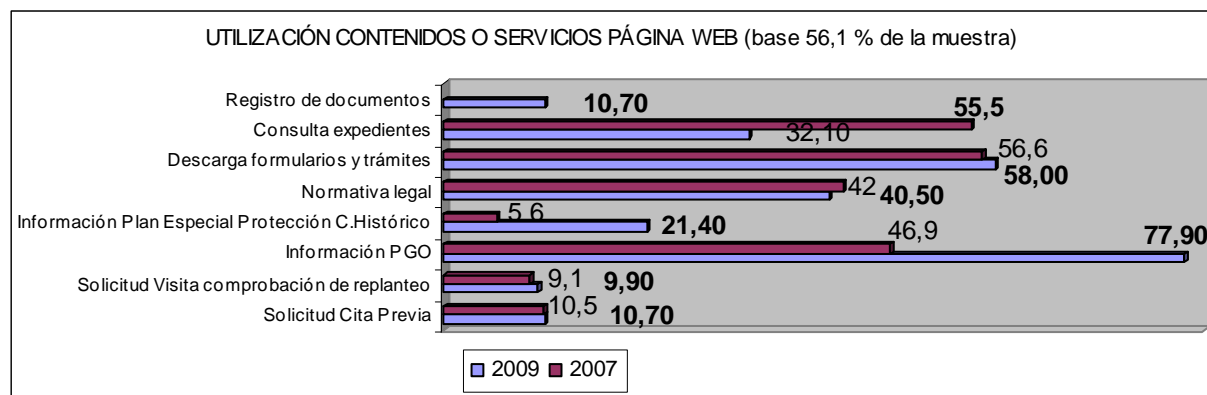
De atender a la variable de cruce tipo de gestión se observa, el 67,3% de los profesionales dicen haber accedido a la Web en un 9,1% más que los particulares.

- ◇ Por edad destacar la tendencia observada según la cual en el intervalo de edad 25-34 años se da la mayor participación, 72,9%, y que al progresivo aumento de edad le corresponde un descenso en la participación o acceso a la Web.
- ◇ Según lugar de residencia, un 69,0% de los residentes en otros municipios han accedido a la Web, participación superior a las cifras de Centro Urbano (58,3%) y Barrio Periférico (49,4%).
- ◇ Según estudios cursados son los usuarios con estudios universitario tanto medios como superiores quienes mayor participación obtienen en este apartado, 70,6% y 68,4% respectivamente.
- ◇ Atendiendo al trámite realizado, los usuarios han visitado la Web para tramitar expedientes de Disciplina Urbanística (66,7%) y expedientes de Gestión Urbanística (64,0%).

¿Ha accedido/visitado la Web de la Gerencia de Urbanismo?									
	Edad entrevistado						Tipo de gestión		
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	>65	Particular	Profesional	Total
Sí, he accedido a la Web	42,9	72,9	64,6	54,2	38,7	19,0	48,2	67,3	56,1
No, pero la conoce	14,3	16,7	14,6	18,8	35,5	28,6	21,6	17,3	19,8
No, ni siquiera la conoce	42,9	10,4	20,7	27,1	25,8	52,4	30,2	15,3	24,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

4.3.2 Servicios de la Web utilizados

Aquellos usuarios que accedieron a la Web de la Gerencia, el 56,1%, fueron cuestionados acerca de los servicios dispuestos en la Web de los que habían hecho uso. Los servicios más utilizados fueron por este orden:



- ◇ El 77,9 % de los consultados manifestó haber accedido con el objeto de buscar información sobre el plan general de ordenación.
- ◇ El 58% accedió a la Web con el fin de descargar formularios
- ◇ El 40,5% lo hizo recavando información sobre normativa legal.

Cabe destacar el aumento en la información sobre el PGO vía Web con respecto al pasado año en torno a un 30% así como el aumento en las consultas del plan especial de protección del casco histórico en torno a un 15%. Por el contrario se reducen las visitas con motivo de consulta de expediente en torno a un 13 %.

Tomando en consideración las variables de clasificación destaca para el tipo de gestión el hecho de que los profesionales en un 53,8% hagan uso de la Web para acceder a la normativa legal frente a los particulares, 27,3%. Se observa el mismo comportamiento aunque en menor medida para el caso de la información sobre el plan especial de protección del centro histórico (30,8% de los profesionales frente al 12,1% de los particulares). Con respecto al PGO tanto profesionales como particulares acceden vía Web en similar proporción.

Utilización contenidos o servicios Página Web (base: 56,1% de la muestra)									
	Edad entrevistado						Tipo de gestión		Total
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	>65	Particular	Profesional	
Solicitud Cita Previa	,0	11,8	15,1	8,0	,0	,0	3,0	18,5	10,7
Solicitud Visita comprobación de replanteo	,0	11,8	15,1	,0	8,3	,0	7,6	12,3	9,9
Información PGO	33,3	67,6	84,9	80,0	75,0	100,0	77,3	78,5	77,9
Información Plan Especial Protección C.Histórico	,0	14,7	20,8	28,0	41,7	,0	12,1	30,8	21,4
Normativa legal	,0	44,1	41,5	52,0	25,0	,0	27,3	53,8	40,5
Descarga formularios y trámites	100,0	73,5	52,8	52,0	50,0	25,0	50,0	66,2	58,0
Consulta expedientes	,0	38,2	32,1	32,0	25,0	25,0	28,8	35,4	32,1
Registro de documentos	33,3	11,8	9,4	12,0	8,3	,0	9,1	12,3	10,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

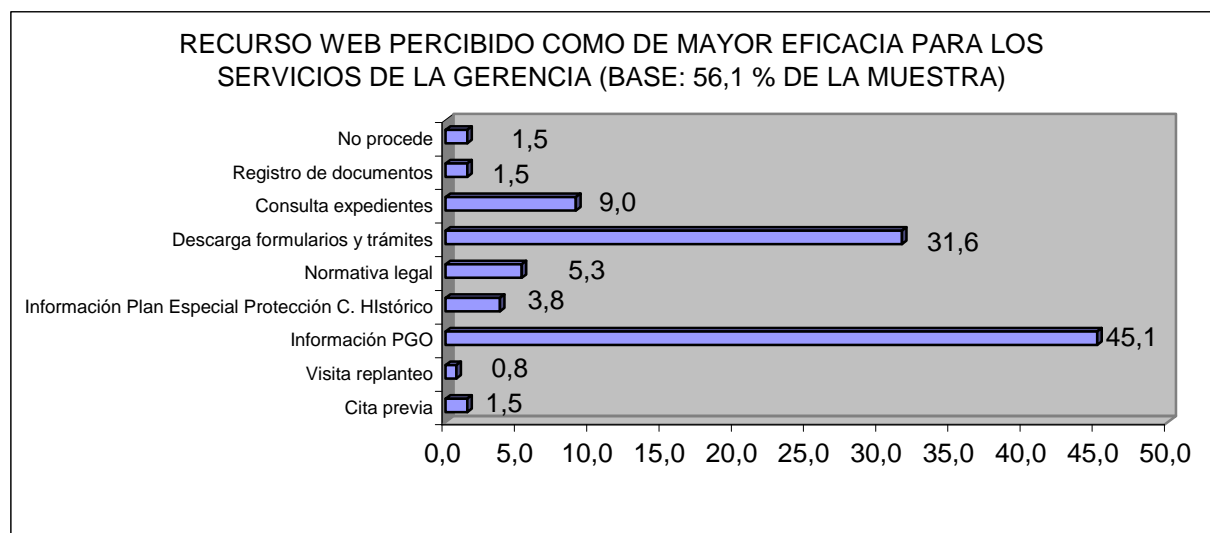
Considerando la variable de clasificación “trámite realizado” destaca la mayor proporción de usuarios que habiendo tramitado expedientes de Gestión Urbanística descargan formularios, el 75% y acceden a la normativa legal, el 62,5% en proporciones superiores a la proporción media, del 58% y 40,5% respectivamente.

Utilización contenidos o servicios Página Web (base: 56,1% de la muestra)							
Trámite realizado							
	Tramitar expediente Licencia de Obras	Tramitar expediente Actividades e industria	Tramitar expediente de Disciplina Urbanística	Tramitar expediente de Gestión Urbanística	Trámites relativos a Planes de Ordenación	Otros	Total
Solicitud Cita Previa	9,8	13,3	16,7	6,3	8,7	12,5	10,7
Solicitud Visita comprobación de replanteo	7,8	,0	16,7	18,8	8,7	12,5	9,9
Información PGO	70,6	60,0	88,9	87,5	87,0	87,5	77,9
Información Plan Especial Protección C.Histórico	13,7	13,3	11,1	31,3	39,1	37,5	21,4
Normativa legal	29,4	40,0	38,9	62,5	43,5	62,5	40,5
Descarga formularios y trámites	52,9	66,7	61,1	75,0	52,2	50,0	58,0
Consulta expedientes	23,5	26,7	38,9	37,5	39,1	50,0	32,1
Registro de documentos	3,9	20,0	,0	31,3	8,7	25,0	10,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

4.3.4 Recurso Web percibido como el más adecuado para la eficiencia en los servicios de la Gerencia

De entre aquellos consultados que afirmaron haber accedido a la Web de la Gerencia, un 56,1%, una vez indicaron los servicios utilizados en la misma, se les cuestionó cuál de ellos habían percibido de mayor eficacia para los servicios de la Gerencia.

En este sentido, el 45,1% indicó la información sobre el PGO fue la más eficaz seguida por la descarga de formularios con el 31,6%. El resto de servicios presenta proporciones considerablemente inferiores en cuanto a percepción de eficacia.



Contemplando la variable de clasificación “tipo de gestión”, se observa como para los profesionales la descarga de formularios (39,4%) es percibida como un recurso Web de mayor eficacia que para los particulares (23,9%).

Por el contrario, la consulta de expedientes es percibida por los particulares como un recurso Web más eficaz que para los profesionales (11,9% frente a 6,1%)

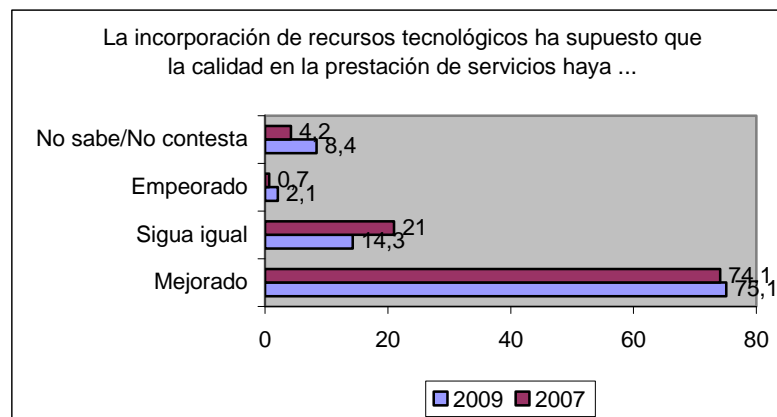
RECURSO WEB PERCIBIDO COMO DE MAYOR EFICACIA PARA LOS SERVICIOS DE LA GERENCIA (BASE: 56,1 % de la muestra)									
	Edad entrevistado						Tipo de gestión		Total
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	>65	Particular	Profesional	
Cita previa	,0	2,9	,0	3,8	,0	,0	1,5	1,5	1,5
Visita replanteo	,0	,0	1,9	,0	,0	,0	,0	1,5	,8
Información PGO	,0	31,4	52,8	50,0	41,7	75,0	44,8	45,5	45,1
Información Plan Especial Protección C. Histórico	,0	,0	,0	3,8	33,3	,0	6,0	1,5	3,8
Normativa legal	,0	5,7	7,5	3,8	,0	,0	7,5	3,0	5,3
Descarga formularios y trámites	66,7	42,9	28,3	26,9	25,0	,0	23,9	39,4	31,6
Consulta expedientes	,0	14,3	7,5	7,7	,0	25,0	11,9	6,1	9,0
Registro de documentos	33,3	,0	1,9	,0	,0	,0	3,0	,0	1,5
No procede	,0	2,9	,0	3,8	,0	,0	1,5	1,5	1,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

4.4 Eficacia atribuida a los recursos tecnológicos dispuestos por la Gerencia

4.4.1 Percepción de la incidencia de los recursos tecnológicos en la CALIDAD de la prestación de servicios de la Gerencia

Los usuarios de la gerencia fueron cuestionados acerca de la incidencia de la incorporación en la calidad de la prestación de servicios de la Gerencia. A este respecto, cabe destacar lo siguientes:

- ◆ La proporción de aquellos que dicen la calidad ha mejorado se mantiene con respecto al año pasado en torno al 75%.
- ◆ Los usuarios que consideran la incorporación de los recursos tecnológicos no inciden en ningún sentido en la calidad de la prestación del servicio descienden un 6,7 %, pasando del 21% al 14,3% de la oleada precedente.



Atendiendo a las variables de cruce no se aprecian diferencias relevantes en el comportamiento de los usuarios con respecto a la variable a estudio, comentar si cabe en cuanto a los trámites realizados, que el 80% de los usuarios que tramitaron expedientes sobre Gestión Urbanística (10,5% de la muestra) afirma una mejora, un 5% superior a la media. Esta mayor proporción puede ser debida en parte a la ausencia para este tipo de trámite de respuestas del sentido “no sabe no contesta”, ya que los usuarios de este tipo de trámite son también los que en mayor proporción indican los recursos tecnológicos no tienen incidencia en la calidad, para un 20% de ellos “sigue igual”.

La incorporación de recursos tecnológicos ha supuesto que la calidad en la prestación de servicios haya ...									
	Trámite realizado						Tipo de gestión		Total
	Licencia de Obras	Actividades e industria	Disciplina Urbanística	Gestión Urbanística	Planes de Ordenación	Otros	Particular	Profesional	
Mejorado	73,4	67,6	74,1	80	77,3	100	73,4	77,6	75,1
Sigua igual	14,9	18,9	18,5	20	6,8	0	13,7	15,3	14,3
Empeorado	2,1	2,7	0	0	4,5	0	2,2	2	2,1
NS/NC	9,6	10,8	7,4	0	11,4	0	10,8	5,1	8,4
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

4.4.2 Percepción de la eficacia de los recursos tecnológicos en la AGILIZACIÓN de los trámites de la Gerencia de Urbanismo

Los usuarios fueron cuestionados acerca de su valoración, entre una escala de 1 a 10, de la eficacia de los recursos tecnológicos en la agilización de los trámites de la Gerencia de Urbanismo. Los usuarios otorgaron 7,3 puntos de media global.

En base a las variables de cruce destacar según el tipo de trámite realizado que los usuarios que se dirigieron a la Gerencia por expediente de trámite de Actividades e Industria valoran con 7,9 puntos la eficacia percibida de los recursos tecnológicos en la agilización de los trámites, un 6 % superior a la media.

Se aprecia un leve posicionamiento a favor para los particulares, 7,5 frente a los profesionales 7,1 a la hora de valorar la eficacia percibida.

Eficacia percibida en los recursos tecnológicos (valoración media entre 1-10)								
Trámite realizado						Tipo de gestión		
Licencia de Obras	Actividades e industria	Disciplina Urbanística	Gestión Urbanística	Planes de Ordenación	Otros	Particular	Profesional	Total
7	7,9	7,4	7,2	7,5	7,6	7,5	7,1	7,3

4.4.3 Valoración de la utilidad en la implementación de las operaciones de AUTOLIQUIDACIÓN y ABONO DE TASAS e IMPUESTOS mediante plataforma digital o pasarela de pagos.

Siendo cuestionados los usuarios acerca de la utilidad en la implementación de las operaciones de autoliquidación y abono de tasas e impuestos mediante plataforma digital o pasarela de pagos, éstos valoraron su utilidad con 7,6 puntos de promedio sobre una escala del 1 al 10.

Atendiendo a las variables de clasificación podemos destacar lo siguiente:

- ◇ Por tipo de gestión, los profesionales valoraron la utilidad de la medida en cuestión con 8,4 puntos de media frente a los particulares que la valoraron en 7,1 puntos de media.
- ◇ Por tipo de trámite realizado, aquellos relativos a Actividades e Industria promedian un 8,6 frente a los trámites de Gestión Urbanística y Planes de Ordenación que promedian un 7,0 y 7,1 respectivamente.

Utilidad percibida en Autoliquidación tasas e impuestos (valoración media entre 1-10)								
Edad entrevistado						Tipo de gestión		Total
18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	>65	Particular	Profesional	
7,4	8,1	7,9	7,3	7,5	6,1	7,1	8,4	7,6

4.5 Percepción del Tiempo empleado en las gestiones

En este epígrafe se presentan los resultados relativos al tiempo empleado en la realización de las gestiones, la percepción que tiene el usuario respecto al tiempo empleado en realizarlas, así como la valoración subjetiva en torno a la agilidad percibida en las gestiones en la Gerencia de Urbanismo de La Laguna.

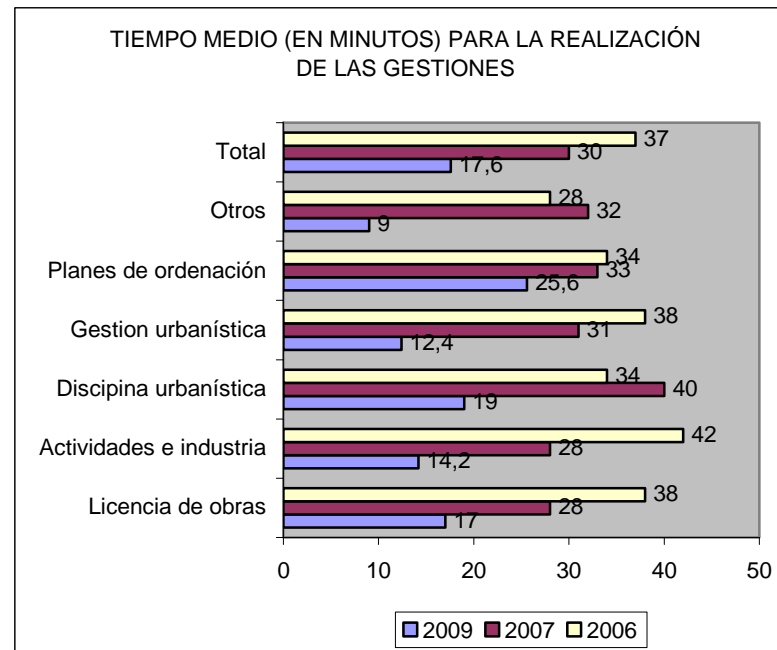
4.5.1 Tiempo empleado en la realización de las gestiones

Los respondientes fueron cuestionados acerca del tiempo medio, en minutos, que le llevó la gestión en ese día en la gerencia promediando 17 minutos y 6 segundos de media, lo que supone 12 minutos y 6 segundos menos que en la pasada edición.

En cuanto al tipo de trámite a realizar se puede destacar lo siguiente:

- ◇ En general se aprecia una disminución en el tiempo empleado para todos los tipos de trámites.
- ◇ El tipo de trámite que ha experimentado una disminución en el tiempo empleado más acusada ha sido el relativo a Disciplina Urbanística, pasando de 40 minutos a tan sólo 19 minutos.
- ◇ El segundo trámite en experimentar una disminución en el tiempo de empleado más acentuado ha sido Gestión Urbanística pasando de 31 minutos a 12,4 minutos.

- ◇ Los trámites relativos a Planes de Ordenación son los que experimentaron una menor disminución en el tiempo empleado, pasando de 33 minutos a 25,6 minutos.
- ◇ Apreciar que se ha dado una disminución en tiempos empleados progresiva a medida que han ido efectuándose las diferentes oleadas o encuestas, excepto para el caso de los trámites de Disciplina Urbanística donde en la edición precedente sufrió un aumento (pasó de 34 a 40 minutos) que ha logrado solventar en la presente edición, tan sólo 19 minutos.



Por tipo de gestión, la estancia media de los profesionales es inferior a la de los particulares, 15,8 frente a 18,8.

Según el lugar de residencia, aquellos residentes en barrios periféricos (35,9% de la muestra) estiman el tiempo medio de espera en 20,3 minutos, mientras que los residentes en el Centro Urbano (30,4% de la muestra) lo estiman en 16,6 minutos.

TIEMPO MEDIO (EN MINUTOS) PARA LA REALIZACIÓN DE LAS GESTIONES												
Lugar de residencia						Edad entrevistado						
Centro Urbano	Barrio Periférico	Barrio cercano centro	Zona residencial	Zona rural	Otro Municipio	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	>65	Total
16,6	20,3	13,2	15	17	16,1	15	21,9	17,6	18,2	12	15,4	17,6

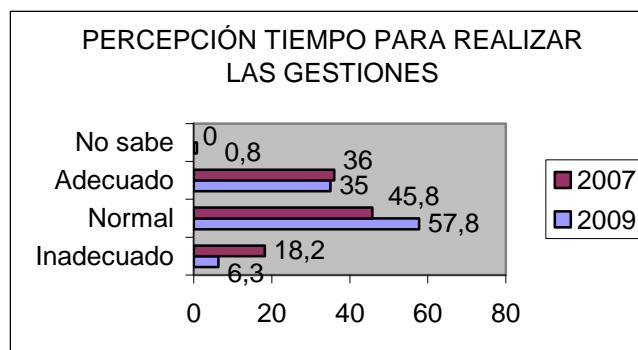
4.5.2 Percepción del tiempo de espera

Una vez estimado el tiempo de espera que el ciudadano ha tenido que emplear en sus gestiones en la Gerencia de Urbanismo de La Laguna, les fue requerida una valoración cualitativa del mismo, con lo que se intenta identificar la percepción del usuario acerca de la adecuación o no respecto a los tiempo de espera en la realización de las gestiones.

A este respecto, un 35% de los usuarios perciben el tiempo de espera como adecuado mientras que tan sólo un 6,3% lo perciben como inadecuado. El 57,8% de los consultados perciben el tiempo de espera como normal.

Con respecto a la edición anterior se aprecia:

- ◇ La proporción de usuarios que percibe el tiempo de atención como adecuado es muy similar (35% actual frente al 36% del 2007).
- ◇ Se ha experimentado un descenso respecto a al 2007 en cuanto al porcentaje de usuarios que perciben el tiempo para realizar las gestiones como inadecuado (6,3% actual frente al 18,2% 2006I).



Por segmentos de edad se aprecia la tendencia entre aquellos intervalos de edad con mayor representación muestral de que la percepción del tiempo de espera es adecuada en mayor medida según aumenta la edad, lo es así, adecuada, para el intervalo 25-34 años en un 29,2%, 35-44 años en un 34,1% y 45-54 años en un 39,6%.

Por tipo de trámite son los de Actividades e Industria con un 45,9% y Disciplina Urbanística 40,7% quienes perciben el tiempo de espera como adecuado en mayor proporción. Destacar que fueron los trámites de Disciplina Urbanística aquellos que experimentaron una reducción mas acentuada en el tiempo para realizar la gestión respecto a la pasada edición según se comprobó en el apartado anterior.

PERCEPCIÓN TIEMPO DE ESPERA PARA REALIZAR LAS GESTIONES									
	Edad entrevistado						Tipo de gestión		Total
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	>65	Particular	Profesional	
Inadecuado	28,6	10,4	4,9	4,2	3,2	4,8	5,8	7,1	6,3
Normal	28,6	60,4	58,5	56,3	64,5	52,4	58,3	57,1	57,8
Adecuado	42,9	29,2	34,1	39,6	32,3	42,9	34,5	35,7	35,0
No sabe	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	1,4	,0	,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

4.5.3 Percepción de agilidad de las gestiones

Se requirió a los usuarios su percepción acerca de la agilidad en la Gerencia, valorando la misma sobre una escala de 1 a 10, donde 1 significa extremadamente lentas y 10 extremadamente ágiles. Esta variable refleja en gran medida la percepción del ciudadano en torno a la capacidad de la organización de proporcionar un servicio rápido, puntual y oportuno. En este sentido el promedio obtenido de entre los usuarios de la gerencia es de 5,7 puntos, 3 décimas inferior al promedio de la pasada edición que alcanzó los 6 puntos.

Por tipo de gestión se aprecia como los particulares se muestran más satisfechos con la agilidad percibida en las gestiones de la Gerencia valorándola en 6,2 puntos frente a los profesionales que la valoran con 5,1 puntos de media.

Por tipo de trámite realizado, aquellos relativos a la Gestión Urbanística presentan para los usuarios el promedio menos favorable a la hora de valorar la agilidad en las gestiones, tan 4,8 puntos frente al 5,7 de la media global y al 6,1 de los usuarios que acudieron por trámites de expedientes de Actividades e Industria.

Percepción Agilidad en las gestiones (valoración media entre 1-10)								
Lugar de residencia						Tipo de gestión		
Centro Urbano	Barrio Periférico	Barrio cercano centro	Zona residencial	Zona rural	Otro Municipio	Particular	Profesional	Total
5,7	5,8	6,3	7	2,3	5,6	6,2	5,1	5,7

4.6 Necesidades de mejora detectadas por el usuario en la obtención del servicio

Los consultados fueron requeridos acerca de propuestas de mejora que redunden en la calidad de los servicios de la Gerencia hacia los mismos usuarios, de tal manera que pudieran ofrecer tantas propuestas de mejora que considerasen oportuno.

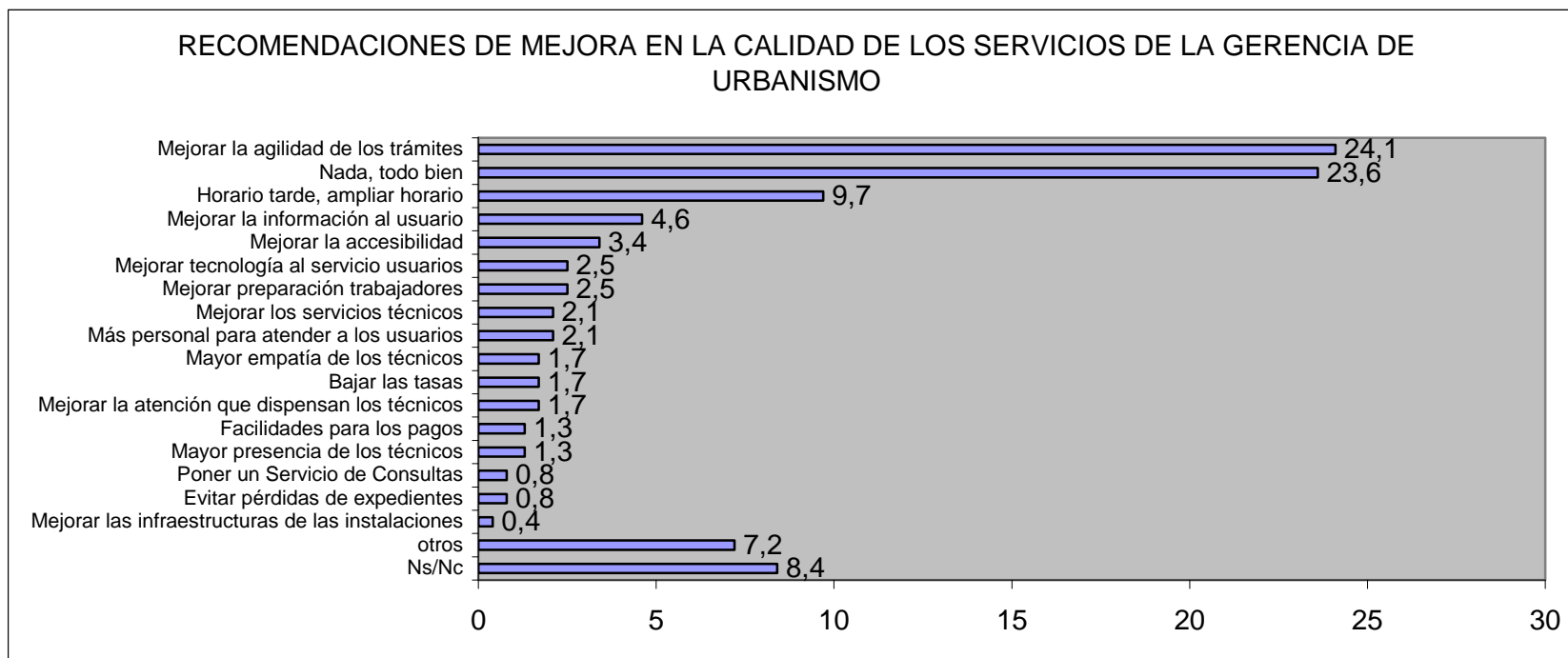
En este sentido destaca fundamentalmente que el 24,1% de las respuestas hicieran alusión a la medida de mejorar la agilidad de los trámites como principal propuesta de mejora. Este porcentaje es, con respecto a la pasada edición, considerablemente menor cuando alcanzó el 57% de las respuestas.

Otro dato positivo lo supone el hecho de que el 23,6% de las respuestas afirmen no haya necesidad de mejora alguna y que “todo está bien” frente al 10,5% de la pasada edición.

Con respecto a lo anterior se puede suponer el diferencial positivo alcanzado este año en cuanto a “mejorar la agilidad de los trámites” se pudiera haber trasladado en parte a la opción de respuesta “nada, todo está bien”.

Por orden de prioridades, la tercera demanda la supone la necesidad de ampliar el horario con el 9,7% de las respuestas emitidas y la cuarta demanda sería mejorar la información al usuario, con el 4,6% de las respuestas emitidas, porcentaje levemente inferior al emitido en la pasada edición donde alcanzó el 5,2%.

Destacar que los requerimientos en número de personal del año pasado, 13,6% de las respuestas, se limitan este año a tan sólo el 2,1; y que las propuestas de mejora en cuanto a su formación han disminuido en un 1,7 %.



La agilidad en los trámites, con la salvedad de la opción de respuesta “nada, todo está bien” es la principal necesidad detectada por los usuarios del servicio con independencia de sus características sociodemográficas de los consultados.

Como excepción a lo anteriormente comentado, se observa para el tipo de trámite relativo a los Planes de Ordenación como la proporción de respuestas de mejora dirigidas a ampliar el horario igualan a las de mejorar la agilidad de los trámites, ambas con el 15,9% de las respuestas emitidas. También para este tipo de trámites, Planes de Ordenación, destaca el porcentaje emitido en pro de mejorar la información al usuario, 11,4%.

Destaca para los trámites de Actividades e Industria la gran demanda en cuanto a las propuestas de bajar las tasas, 8,1% de las respuestas emitidas.

Por tipo de gestión puede resultar de interés resaltar como los particulares proponen en un 6,5% de sus respuestas la mejora de la información al usuario mientras que los profesionales lo requieren en tan sólo el 2,0%.

Recomendaciones de mejora en la calidad de los servicios de la Gerencia de Urbanismo							
	Trámite realizado						Total
	Tramitar expediente de Licencia de Obras	Tramitar expediente Actividades e industria	Tramitar expediente de Disciplina Urbanística	Tramitar expediente de Gestión Urbanística	Trámites relativos a Planes de Ordenación	Otros	
Mejorar la agilidad de los trámites	30,9	21,6	11,1	32,0	15,9	20,0	24,1
Nada, todo bien	22,3	24,3	29,6	12,0	29,5	20,0	23,6
Horario tarde, ampliar horario	6,4	10,8	3,7	16,0	15,9	10,0	9,7
Mejorar la información al usuario	3,2	5,4	3,7	,0	11,4	,0	4,6
Mejorar la accesibilidad	3,2	2,7	3,7	4,0	2,3	10,0	3,4
Mejorar tecnología al servicio usuarios	3,2	,0	7,4	4,0	,0	,0	2,5
Mejorar preparación trabajadores	3,2	2,7	3,7	,0	2,3	,0	2,5
Mejorar los servicios técnicos	2,1	,0	3,7	4,0	2,3	,0	2,1
Más personal para atender a los usuarios	2,1	2,7	7,4	,0	,0	,0	2,1
Mayor empatía de los técnicos	2,1	,0	,0	4,0	,0	10,0	1,7
Bajar las tasas	1,1	8,1	,0	,0	,0	,0	1,7
Mejorar la atención que dispensan los técnicos	,0	2,7	3,7	4,0	,0	10,0	1,7
Facilidades para los pagos	2,1	2,7	,0	,0	,0	,0	1,3
Mayor presencia de los técnicos	,0	,0	7,4	,0	2,3	,0	1,3
Poner un Servicio de Consultas	,0	,0	3,7	4,0	,0	,0	,8
Evitar pérdidas de expedientes	1,1	,0	,0	,0	,0	10,0	,8
Mejorar las infraestructuras de las instalaciones	,0	,0	,0	,0	2,3	,0	,4
otros	4,3	8,1	7,4	16,0	6,8	10,0	7,2
Ns/Nc	12,8	8,1	3,7	,0	9,1	,0	8,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Recomendaciones de mejora en la calidad de los servicios de la Gerencia de Urbanismo									
	Edad entrevistado						Tipo de gestión		
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	>65	Particular	Profesional	Total
Mejorar la agilidad de los trámites	28,6	22,9	25,6	27,1	22,6	14,3	22,3	26,5	24,1
Nada, todo bien	42,9	16,7	20,7	31,3	22,6	28,6	29,5	15,3	23,6
Horario tarde, ampliar horario	14,3	4,2	9,8	12,5	12,9	9,5	9,4	10,2	9,7
Mejorar la información al usuario	,0	4,2	4,9	4,2	6,5	4,8	6,5	2,0	4,6
Mejorar la accesibilidad	,0	2,1	2,4	4,2	6,5	4,8	3,6	3,1	3,4
Mejorar tecnología al servicio usuarios	,0	,0	6,1	,0	3,2	,0	2,9	2,0	2,5
Mejorar preparación trabajadores	,0	6,3	1,2	4,2	,0	,0	,7	5,1	2,5
Mejorar los servicios técnicos	,0	6,3	,0	,0	,0	9,5	2,2	2,0	2,1
Más personal para atender a los usuarios	,0	4,2	1,2	4,2	,0	,0	1,4	3,1	2,1
Mayor empatía de los técnicos	,0	2,1	1,2	2,1	3,2	,0	2,2	1,0	1,7
Bajar las tasas	,0	2,1	2,4	2,1	,0	,0	2,2	1,0	1,7
Mejorar la atención que dispensan los técnicos	,0	2,1	3,7	,0	,0	,0	,7	3,1	1,7
Facilidades para los pagos	,0	,0	2,4	,0	3,2	,0	,7	2,0	1,3
Mayor presencia de los técnicos	,0	2,1	1,2	,0	3,2	,0	1,4	1,0	1,3
Poner un Servicio de Consultas	,0	2,1	1,2	,0	,0	,0	,0	2,0	,8
Evitar pérdidas de expedientes	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	2,0	,8
Mejorar las infraestructuras de las instalaciones	,0	,0	,0	,0	,0	4,8	,7	,0	,4
otros	14,3	14,6	4,9	4,2	3,2	9,5	5,8	9,2	7,2
Ns/Nc	,0	8,3	8,5	4,2	12,9	14,3	7,9	9,2	8,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

5 CONCLUSIONES

A continuación, al igual que en ediciones precedentes, se presentan los principales resultados del informe a modo de conclusiones que se derivan de la satisfacción de los usuarios con los servicios de la Gerencia de Urbanismos de La Laguna agrupados en los principales bloques:

◇ Características de la gestión realizada

- Tipo de gestión realizada

La mayoría de usuarios de la Gerencia acude a la misma a resolver gestiones relacionadas con expedientes de Licencia de Obras, disminuyendo con respecto a la última edición en un 13,8 %, alcanzando el 39,7% frente al 53,5% de la edición pasada.

Por contra señalar que en la presente consulta se ha producido un incremento de la participación de las gestiones del Plan General de Ordenación triplicando la proporción de ediciones anteriores, este año alcanza el 18,6% y son los particulares, en un 22,3% quienes más acuden a este tipo de trámite.

- Utilización del servicio de cita previa

La cita previa por teléfono gana participación respecto a la edición anterior en un 8%, alcanzando al 14,5% de los usuarios, en gran medida impulsada por los profesionales, que manifiestan utilizar este recurso en un 22,4%.

Son mayoría los que se presentan en la Gerencia sin cita previa, el 76,4%, aunque representan un 8% menos que el año pasado.

◇ **Satisfacción con el servicio**

- Satisfacción general con el servicio

A nivel general se aprecia como los usuarios se muestran “satisfechos” y/o “muy satisfechos” con los servicios recibidos en la Gerencia, independientemente de sus características sociodemográficas: un 72,6% se manifiestan en este sentido, lo que supone un incremento del 4,4 % respecto a la edición pasada. Este posicionamiento adquiere mayor relevancia entre los profesionales quienes lo estiman en un 78,5%, un 10% superior a los usuarios particulares, así como entre los que tramitaron expedientes de Actividades e Industria, quienes se posicionan en este sentido en el 89% de los casos.

◇ **Nivel de expectativas**

Se aprecia nuevamente en esta edición del estudio las altas expectativas reveladas por los usuarios para con las cualidades del servicio de la Gerencia. El rango de importancia oscila entre el mínimo de 82,89 para la comodidad y el confort y el máximo de 98,63 para la información personal acerca del trámite.

◇ **Grado de satisfacción del Cliente con las cualidades del servicio**

En la presente consulta los aspectos del servicio en los que los usuarios mantienen niveles de satisfacción más críticos son el cumplimiento de plazos establecidos para la entrega del servicio, (57,71), seguido por el tiempo empleado para obtener el servicio solicitado (60,43) y la solución de trámites con acierto y sin errores (62,46). Por el contrario, aquellas cualidades del servicio en las que se aprecian niveles de satisfacción más elevados son la cortesía del personal (87,4), la confianza y credibilidad (77,91) y la facilidad en la comprensión de formularios (77,17).

La mejoría más significativa que se presenta en relación a ediciones precedentes han sido para la comodidad y confort (del 64,21 al 76,24), la facilidad para comprender formularios (del 68,3 al 77,17) y la amabilidad y cortesía del personal (del 78,9 al 87,43).

◇ **Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)**

El índice de satisfacción Global obtenido en la presente edición se sitúa en 68,66 superior al obtenido en la pasada edición (60,78).

Las cualidades del ISC con peores registros fueron el “cumplimiento y respeto a los plazos de entrega”, (58,1); “el tiempo necesario para obtener el servicio”, (60,4); y “la solución de trámites con acierto, precisión y sin errores”, (62,2). En el extremo opuesto destacan la “amabilidad y cortesía del personal”, (87,5); “la confidencialidad de la información, confianza y credibilidad”, (78,1); y “la facilidad en la comprensión de formularios”, (77,2).

Las cualidades del ISC que han experimentado mejorías más significativas respecto a la pasada edición han sido el “confort de las oficinas y salas de espera”, “la amabilidad y cortesía del personal” y las “facilidades para la solicitud de cita previa”.

◇ **ISC por Dimensiones**

De las cinco dimensiones que conforman la escala SERVQUAL, la dimensión mejor valorada es la Seguridad, (77,62) seguida de la dimensión elementos tangibles a 5 puntos de distancia. Precisamente el aumento más acusado lo ha experimentado la dimensión elementos tangibles creciendo 17,85 puntos.

◇ **Ampliación horario de atención**

Una minoría de usuarios manifiesta estar al corriente de la ampliación del horario de atención al público por teléfono, un 17,7%. Son los residentes en el Centro Urbano y los que acuden a gestiones de Actividades e Industria para quienes este servicio resulta más conocido, situándose en el 30,4% y 30% respectivamente.

De entre aquellos usuarios al corriente de la ampliación del horario de atención al público por teléfono, el 35,7% ha hecho uso del mismo.

◇ **Recursos Web dispuestos por la Gerencia**

- Visitas a la Web de la Gerencia

Se aprecia un progresivo incremento en el acceso de los ciudadanos a la Web de la Gerencia pasando de una penetración del 50% a la actual del 56,1%. Este posicionamiento viene en mayor medida condicionado por profesionales, (67,3%), y residentes de otros municipios, (69%).

- Servicios de la página Web utilizados

Los servicios de la página Web más utilizados por el 56,1% de los usuarios que indicaron haber accedido a la misma son el recurso de la “información sobre el Plan General de Ordenación” (PGO), (77,9%) y la “descarga de formularios”, (58%). El recurso Web, PGO, ha experimentado un incremento del 30 % con respecto a la pasada edición.

- Recurso Web percibido como más eficiente

Los usuarios consideran mayoritariamente que la información vía Web sobre el PGO, (45,1%) y las descargas de formularios, (58%) son los recursos Web percibidos como más eficientes.

◇ **Eficacia atribuida a los recursos tecnológicos dispuestos por la Gerencia.**

- Incidencia Recursos Tecnológicos en la Calidad del Servicio

Con independencia de las variables sociodemográficas los usuarios estimaron en un 75,1% la mejora que suponen los recursos tecnológicos en la calidad del servicio, proporción similar a la de la edición anterior.

- Recursos tecnológicos en la agilización de los trámites

Los usuarios promediaron la incidencia de los recursos tecnológicos para la agilización de los trámites de la Gerencia en 7,6 puntos. Este posicionamiento se refuerza para aquellos que acudieron por gestiones de Actividades e Industria que promediaron 8,6 puntos.

- Utilidad medida de autoliquidación y abono de tasas e impuestos por medio de plataforma digital o pasarela de pagos

Los usuarios promediaron la utilidad de la medida de autoliquidación y abono de tasas e impuestos por medio de plataforma digital o pasarela de pagos en 7,6 puntos.

◇ **Percepción del tiempo empleado en las gestiones**

- Tiempo empleado en la realización de la gestión

El tiempo medio empleado en la realización de la gestión fue de 17 minutos 6 segundos frente a los 30 minutos estimados por los usuarios en la pasada edición. El tiempo medio ha descendido para la realización de cada uno de los trámites, especialmente

relevante es el descenso en el tiempo estimado en los trámites de Disciplina Urbanística, pasando de 40 a 19 minutos en la presente edición. Por lo general los profesionales invierten menos tiempo que los particulares en la realización de sus gestiones.

- Calificación tiempo de espera

El tiempo de espera es calificado de normal por el 57,8% de los usuarios y el 35% de adecuado. La valoración del tiempo de espera como inadecuado desciende con respecto al pasado ejercicio. Se aprecia según las variables sociodemográficas como a mayor edad mejor es la calificación del tiempo de espera.

- Percepción de la agilidad de las gestiones

La agilidad percibida en las gestiones en la Gerencia de Urbanismo se sitúa en 5,7 puntos de media, dentro de una escala del 1 (extremadamente lentas) a 10 (extremadamente ágiles), similar a la pasada edición cuando se promedió 6,03.

◇ Necesidades de mejoras en el servicio

La necesidad de mejora percibida como más relevante por parte de los usuarios es precisamente la agilización en los trámites, con un 24,1% de las respuestas emitidas, aunque con una proporción significativamente inferior al 57,0% de respuestas obtenidas en la pasada edición. No obstante, el índice de respuestas obtenidas para la categoría “nada que mejorar, todo está bien” alcanza en esta edición el 23,6%.