Encuesta de Calidad Percibida del Servicio de la Gerencia Municipal de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife 2018



Organismo Autónomo Gerencia Municipal de Urbanismo



Objetivos

El objetivo principal del estudio es la medición de la satisfacción del usuario de la Gerencia Municipal de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife, tanto a nivel general como respecto a los atributos y dimensiones que componen el servicio.

A partir de este objetivo general, se definen los siguientes objetivos específicos:

- a) Obtener una medida cuantitativa y estandarizada del grado de satisfacción de los usuarios de Gerencia de Urbanismo con el servicio recibido.
- b) Valorar qué atributos o dimensiones del servicio contribuyen más al nivel de satisfacción general percibida por los usuarios.
- c) Identificar las carencias del servicio así como las principales demandas de los usuarios respecto a lo que supone el servicio esperado.
- d) Averiguar si el nivel de satisfacción de los usuarios se ve moderado por alguna de las variables de segmentación consideradas en el estudio (características demográficas, hábitos de uso de los servicios de la Gerencia).
- e) Determinar el perfil de los usuarios de Gerencia de Urbanismo.

Procedimiento



Para alcanzar los objetivos propuestos se siguió una metodología cuantitativa por medio de una investigación mediante encuesta personal por muestreo aleatorio a partir de un cuestionario estructurado aplicado a los usuarios de la Gerencia a su salida de las instalaciones.

Población

La población objetivo está formada por las personas, de 18 o más años, usuarias actuales de los servicios prestados por Gerencia de Urbanismo. Cada persona que realice un trámite en persona en la Gerencia es un elemento de la población, independientemente de que el trámite se realice a título particular, como profesional o empresarial.

Ámbito temporal: 2018

Instrumento de medida

Se diseñó un cuestionario estructurado basado en el utilizado en las dos oleadas previas del estudio, para cubrir los diferentes objetivos establecidos para la investigación. El cuestionario fue consensuado con el cliente. El cuestionario fue adaptado a formato electrónico mediante el software Snap Surveys e incluía reglas de validación de rango y cruzadas, así como enrutamientos. El cuestionario electrónico fue supervisado mediante encuestas de prueba antes de su salida a campo para asegurar el correcto funcionamiento de las diferentes reglas.

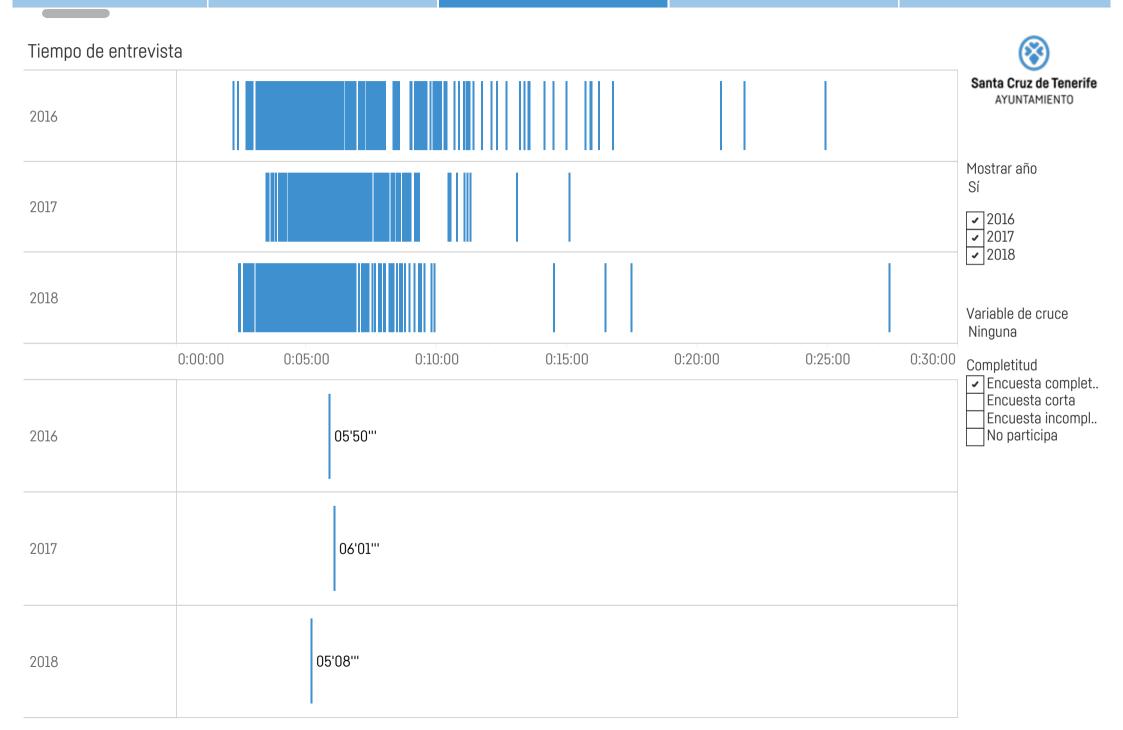
Procedimiento



Cuestionario

El cuestionario presenta la siguiente estructura:

- 1) Presentación de la encuesta, patrocinador, encuestador y empresa encargada de su realización, objetivos de la encuesta, tiempo estimado de entrevista, garantía de anonimato y secreto estadístico.
- 2) Pregunta filtro: ¿Ha realizado algún trámite hoy con la Gerencia de Urbanismo?
- 3) Registro de la participación. A los no participantes se les solicitó que respondieran una encuesta corta en menos de un minuto.
- 4) Tipo y características de gestión realizada.
- 5) Ha logrado resolver la gestión que fue a realizar y motivos por los que no en su caso.
- 6) Satisfacción general con la calidad del servicio.
- 7) Satisfacción con una relación de atributos del servicio.
- 8) Comparación de la Gerencia de urbanismo de Santa Cruz de Tenerife con otras gerencias o servicios de urbanismo.
- 9) Sugerencias y demandas de los usuarios.
- 10) Características sociodemográficas.
- El tiempo medio de entrevista completa fue de 5'08" (D.T. 2'01") y el tiempo mediano de 4'43".
- El tiempo medio de entrevista corta fue de 0'58" (D.T. 0'46") y el tiempo mediano de 0'40".



Procedimiento: cuestionario Tiempo de entrevista Procedimiento: muestreo Procedimiento: participación Productividad

Procedimiento



Muestreo

Se contactó con los usuarios de la Gerencia de Urbanismo a su salida de las dependencias de atención al usuario. Se usó como punto de muestreo la salida de las oficinas de atención al público de la Gerencia Municipal de Urbanismo, en Avda. Tres de Mayo 40, 2° planta. Se contó con la colaboración del personal de la Gerencia, que informó a los usuarios de la encuesta y sus objetivos, actuando como facilitadores de la participación, lo que redundó en una elevada tasa de respuesta. Se solicitó la participación de todos aquellas personas que hubieran realizado algún trámite en la Gerencia de Urbanismo. Al contar con dos encuestadoras situadas justo en la puerta de salida y dado el ritmo de salida de los usuarios la tasa de contacto estuvo próxima al 100% de los usuarios que acudían a las oficinas de la Gerencia en el período de campo.

En cuanto al muestreo de días, los trabajos se iniciaron el 18 de marzo de 2019 una vez aprobado el cuestionario por parte del cliente y se prolongaron a lo largo de 12 jornadas laborales hasta el 2 de abril, una vez superadas las 400 entrevistas completas comprometidas con el cliente.

Santa Cruz de Tenerife AYUNTAMIENTO

Procedimiento

Tasa de participación

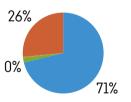
Se contactó con 647 usuarios de los que 402 (62%) completaron el cuestionario, 19 (3%) accedió a hacer la encuesta corta, 218 (34%) declinó participar y 8 casos (1%) iniciaron pero no llegaron a completar la encuesta.

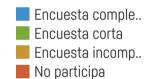
Los usuarios que ya habían sido entrevistados en jornadas anteriores fueron descartados, no registrándose como negativa a participar.

Tasa de participación (base 570 a 647)

Procedimiento: muestreo

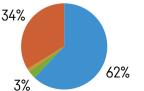
2016





Variable de cruce Ninguna

Todo



Procedimiento: muestreo Procedimiento: participación Productividad Perfil del usuario Sexo

Mapa ubicación encuestas

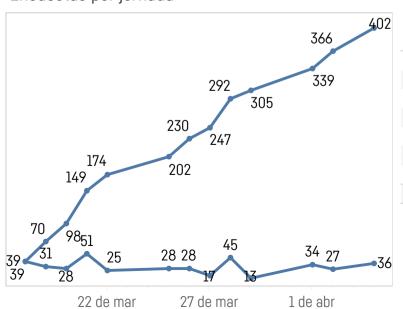


Encuestas por día de la semana

	Encuesta completa	Encuesta corta	Encuesta incompleta	No participa	Total general
Lunes	101			42	143
Martes	86	7	4	35	132
Miércoles	45	2		30	77
Jueves	132	7	4	90	233
Viernes	38	3		21	62
Total gene	402	19	8	218	647



Encuestas por jornada

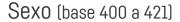


Encuestas por hora

	Encuesta completa	Encuesta corta	Encuesta incompleta	No participa	Total general
08:00 - 08:59	21	1		11	33
09:00 - 09:59	72	1	5	36	114
10:00 - 10:59	80	3	2	45	130
11:00 - 11:59	101	6		43	150
12:00 - 12:59	68	4		40	112
13:00 - 13:59	57	4	1	41	103
14:00 - 14:59	3			2	5
Total general	402	19	8	218	647

Perfil del Usuario

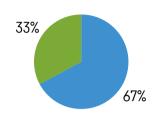


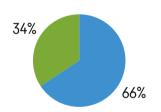


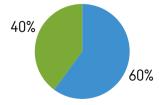
2016

2017

2018











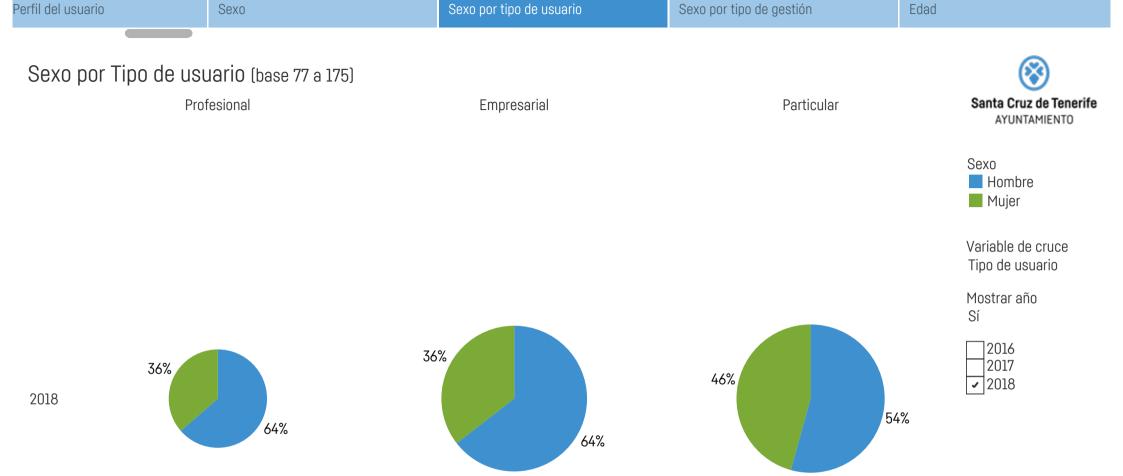


Variable de cruce Ninguna

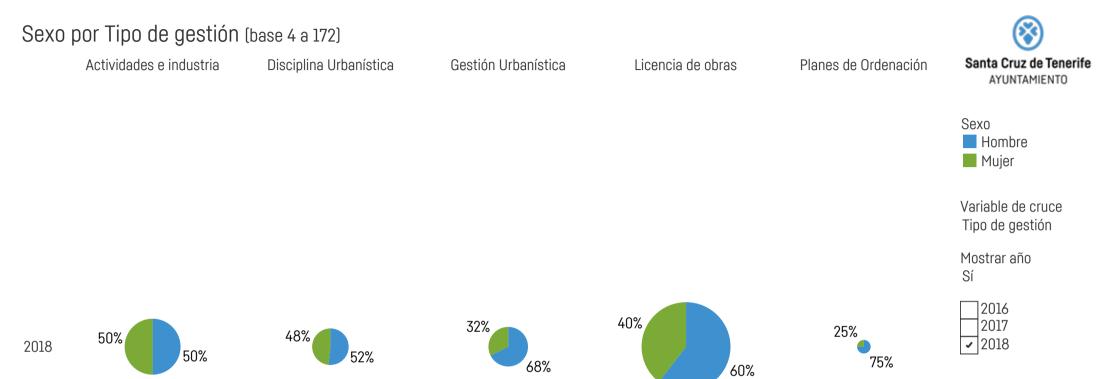
Mostrar año Sí



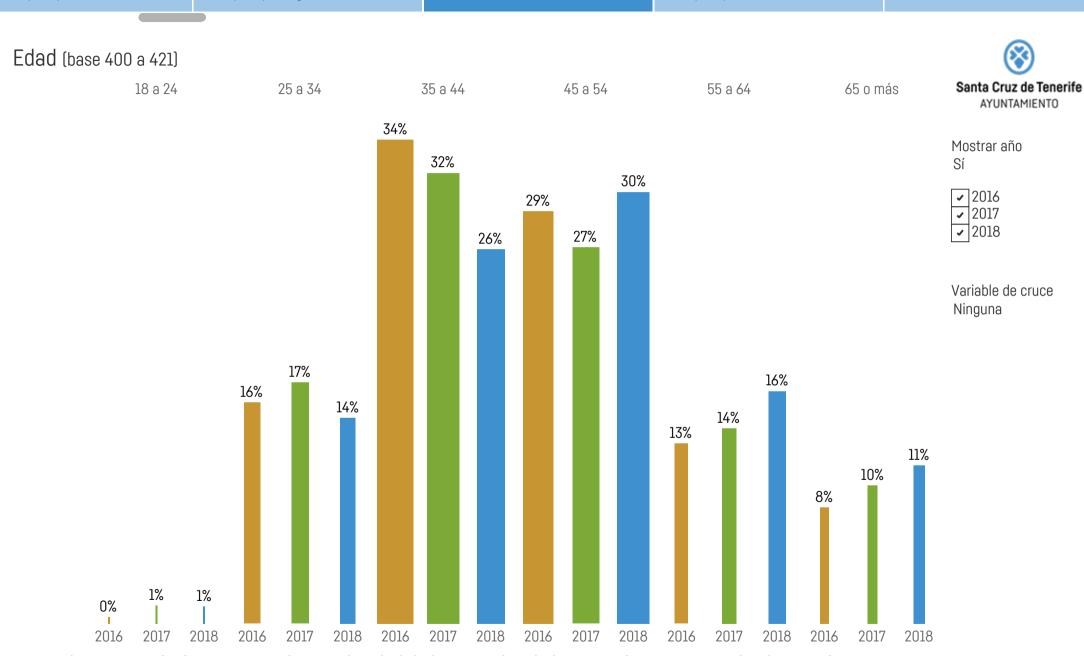
Seis de cada diez usuarios de la Gerencia son hombres. Se observa un incremento significativo en la tasa de mujeres respecto a oleadas previas.



La tasa de mujeres se eleva hasta el 46% entre los usuarios de tipo particular, mientras que e entre los usuarios de tipo profesional o empresarial, se reduce hasta el 36%.



Mientras que entre quienes acuden a la Gerencia a realizar trámites de actividades e industria y de disciplina urbanística la muestra se divide más o menos al 50% entre hombres y mujeres, en los restantes tipos de trámites los hombres son mayoritarios.



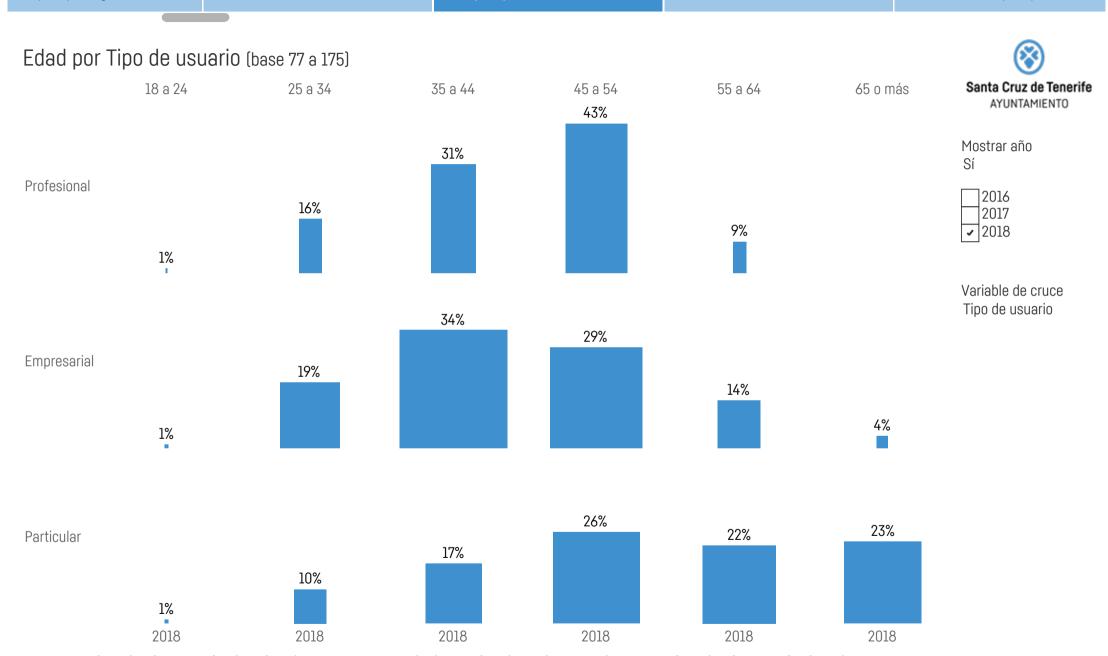
Edad por tipo de usuario

Nivel de estudios

No se observan variaciones sustantivas en la edad de los usuarios de la Gerencia respecto a oleadas previas, observándose quizá un ligero incremento en la tasa de usuarios de edad más avanzada. Los usuarios más jóvenes (18 a 24) son muy minoritarios.

Sexo por tipo de usuario

Sexo por tipo de gestión



Edad por tipo de usuario

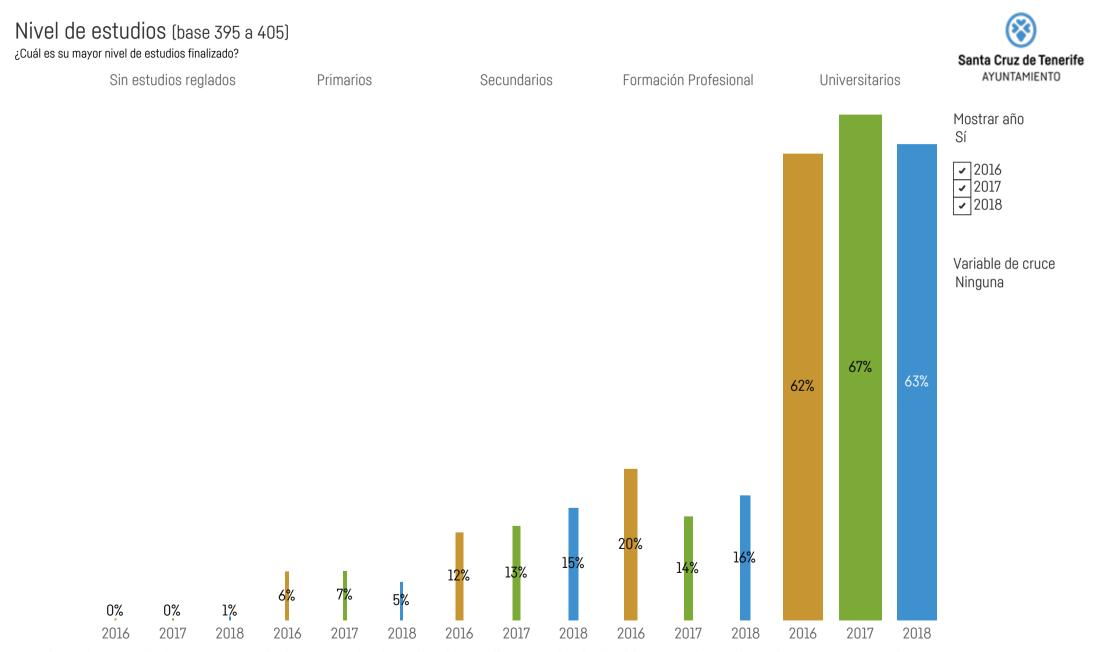
Nivel de estudios

Nivel de estudios por tipo de usuario

Los usuarios de tipo particular tienden a mostrar edades más elevadas que los usuarios de tipo profesional y empresarial (estos últimos tienden a ser los más jóvenes). No encontramos usuarios de tipo profesional en edad de jubilación.

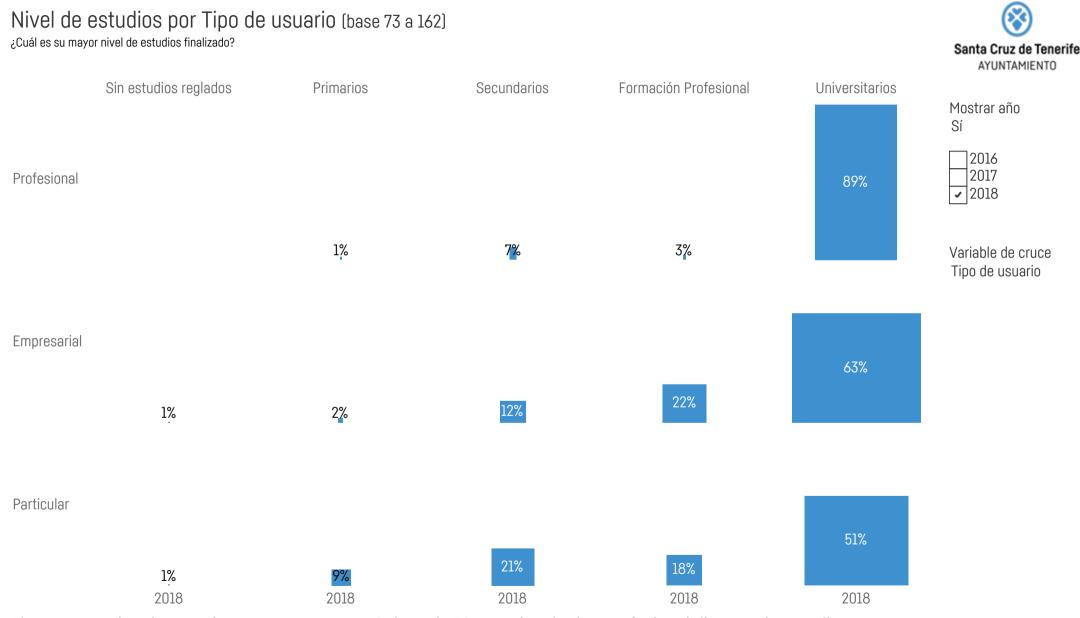
Sexo por tipo de gestión

Edad

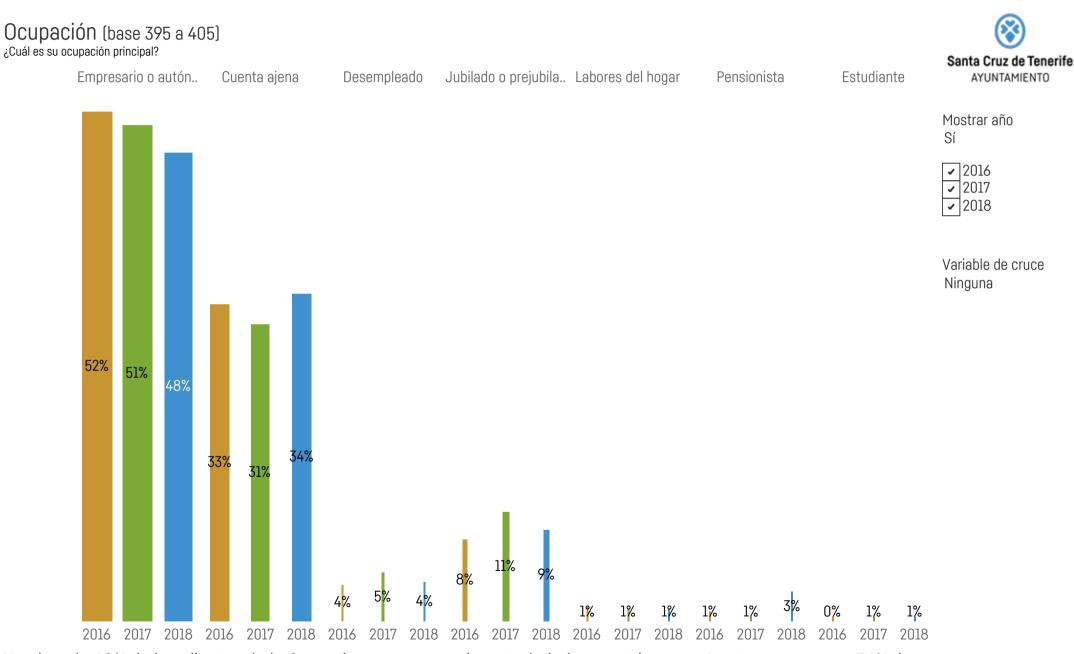


Un elevado 63% de los usuarios de la Gerencia de Urbanismo dispone de titulación superior universitaria y un 16% de un título de formación profesional. Los resultados son bastante estables a lo largo de las 3 oleadas del estudio.



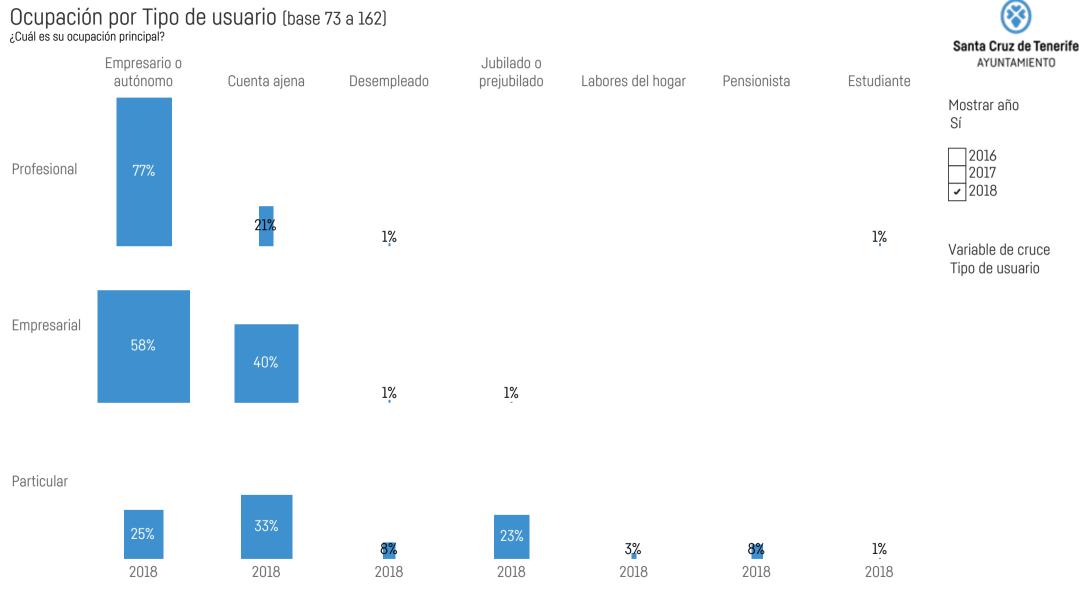


Al cruzar por tipo de usuario, encontramos que 9 de cada 10 usuarios de tipo profesional dispone de estudios universitarios, porcentaje que desciende al 63% entre los usuarios de tipo empresarial y al 51% entre los de tipo particular. Estos porcentajes están en cualquier caso por encima de los de la población general.



Un elevado 48% de los clientes de la Gerencia son empresarios o trabajadores autónomos. A estos se unen un 34% de empleados por cuenta ajena, un 9% de jubilados y un 4% de desempleados.





Se observan sensibles diferencias asociadas al tipo de usuario. Mientras que entre los clientes profesionales dominan claramente los empresarios o autónomos (77%), entre los clientes de tipo empresarial encontramos más trabajadores por cuenta ajena (40%), aunque los autónomos (58%) siguen siendo mayoritarios. Entre los usuarios de tipo particular desciende la tasa de ocupados, aunque sigue estando por encima de la que se observa en la población general.

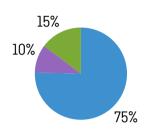


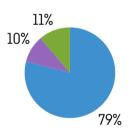
¿Cuál es su municipio de residencia? / ¿En qué municipio está radicada su empresa?

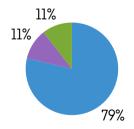
2016

2017

2018









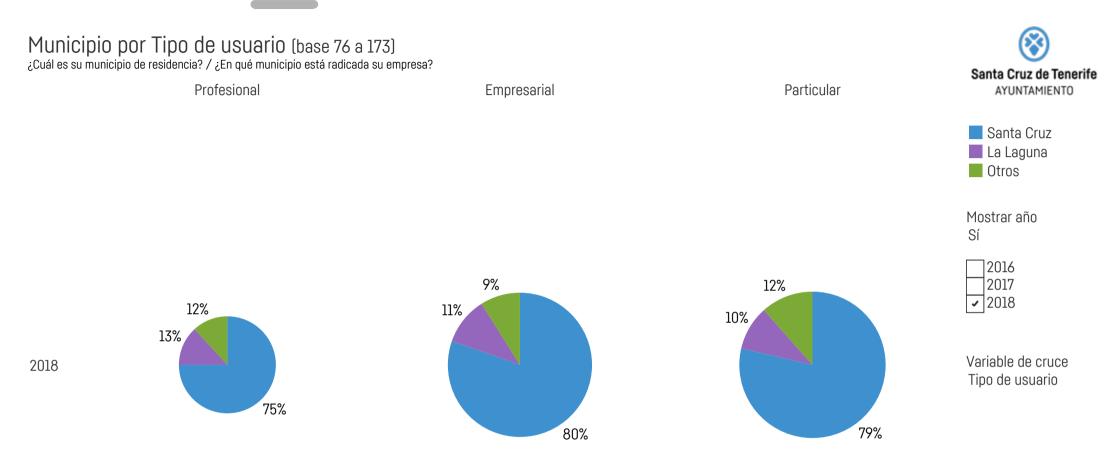
Santa Cruz
La Laguna
Otros

Mostrar año Sí

✓ 2016 ✓ 2017 ✓ 2018

Variable de cruce Ninguna

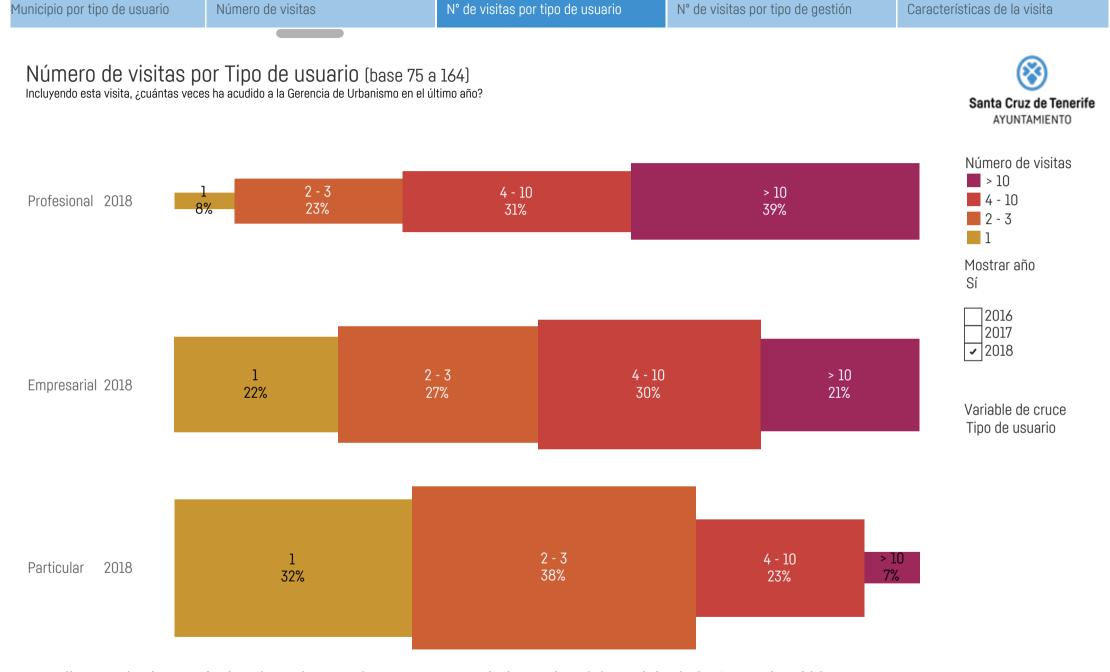
Un 79% de los usuarios de la Gerencia de Urbanismo residen o tienen su empresa en Santa Cruz, un 11% viene de La Laguna y un 11% adicional de otros municipios. Mismo resultado que en 2017.



Entre los clientes de tipo profesional, un 13% tiene su empresa radicada en La Laguna y un 12% adicional en otros municipios. Entre los de tipo empresarial, un 11% tiene su empresa radicada en La Laguna y un 9% adicional en otros municipios. Entre los clientes de tipo particular, un 10% reside en La Laguna y un 12% adicional en otros municipios.

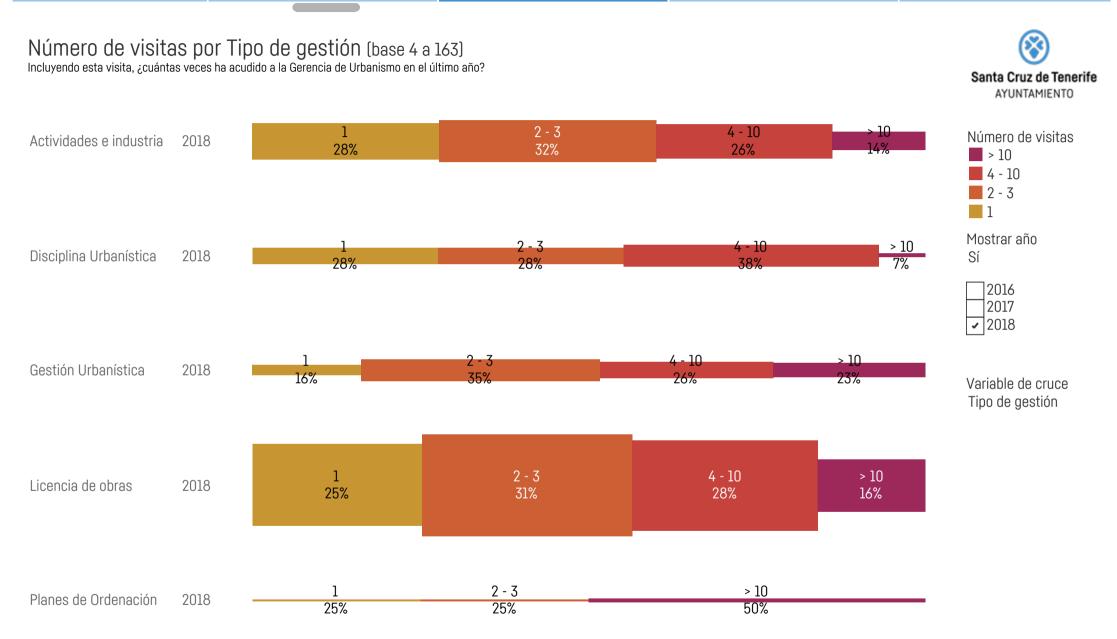


Un 23% de los encuestados solo ha acudido a la gerencia en una ocasión en el último año, a los que se añade un 31% que contabiliza dos o tres visitas en el año (soft users); un 27% ha realizado entre 4 y 10 visitas a la gerencia en el último año (medium users) y el 19% adicional pueden ser considerados heavy users con más de 10 visitas en el último año. Se observa una reducción en la tasa de usuarios intensivos respecto a oleadas previas del estudio.



Los clientes de tipo profesional son los que hacen un uso más intensivo del servicio de la Gerencia, si bien son menos en número, un 39% señala hacer más de 10 visitas al año a la Gerencia. Los usuarios de tipo particular son los que presentan una menor frecuencia de uso, encontrándose los usuarios de tipo empresarial en un punto intermedio.





Los usuarios que acuden a la Gerencia a realizar un trámite de Gestión Urbanística son quienes tienden a mostrar una mayor frecuencia de visita a la Gerencia.

N° de visitas por tipo de gestión

Características de la visita

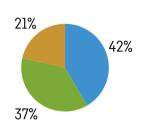


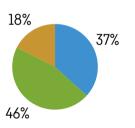
¿La gestión que ha venido a realizar es de tipo particular, empresarial o profesional?

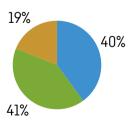
2016

2017

2018











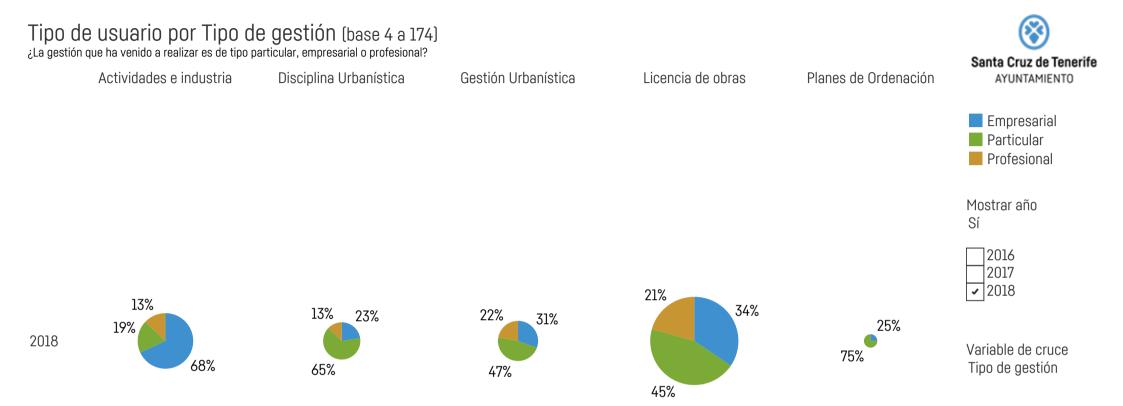
Mostrar año Sí



Variable de cruce Ninguna

Un 40% de los usuarios de la Gerencia de Urbanismo acuden a realizar algún tipo de gestión relacionada con su actividad empresarial, un 41% lo hace a título de persona particular y un 19% como profesional. Los resultados no difieren significativamente de los observados en oleadas previas.

Características de la visita Tipo de usuario Tipo de usuario por edad



Los usuarios que acuden a realizar gestiones de Actividades e industria son mayoritariamente de tipo empresarial (68%). Los clientes de tipo particular destacan en los subgrupos de gestiones sobre Planes de Ordenación (75%) y Disciplina urbanística (65%). Los usuarios de tipo profesional presentan una cuota similar en los diferentes tipos de gestión, aunque ninguno de ellos nos indica acudir a la Gerencia a hacer gestiones relativas a Planes de Ordenación.

Tipo de usuario por sexo

Tipo de usuario por edad

48%

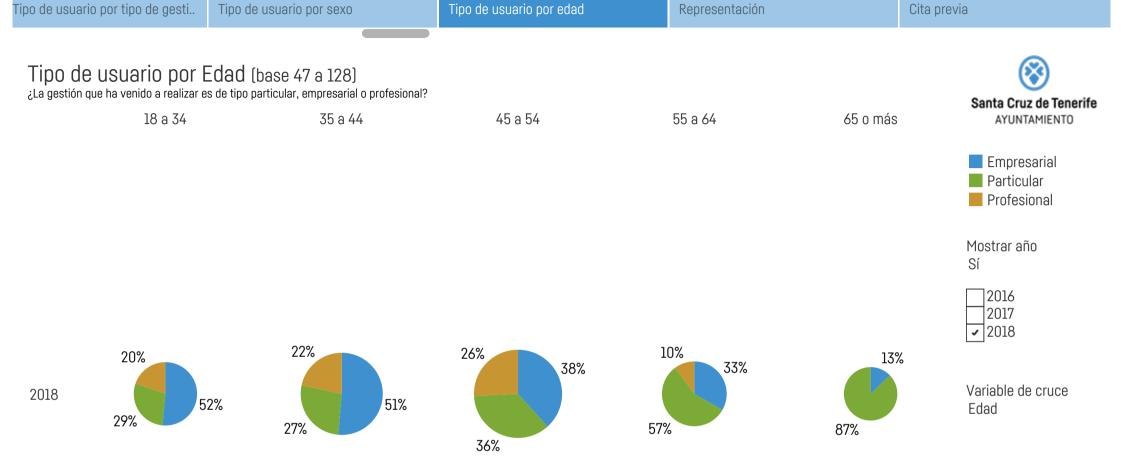
Representación

Tipo de usuario

Tipo de usuario por tipo de gestión

38%

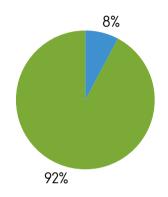
Encontramos más usuarios de tipo empresarial entre los hombres que entre las mujeres. Por contra, entre las mujeres domina un uso del servicio de tipo particular.



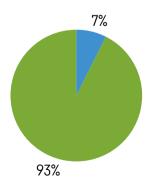
Entre los usuarios más jóvenes, algo más de la mitad pertenecen al grupo empresarial. Conforme aumenta la edad de los usuarios aumenta la cuota de tipo particular. La mayor cuota de usuarios de tipo profesional la encontramos entre los encuestados de entre 45 y 54 años.

Representación (base 81 a 90 usuarios profesionales) ¿La gestión es para usted mismo o actúa en representación de otro?

2016



2018





Variable de cruce Ninguna

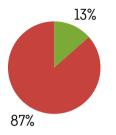
Los usuarios profesionales acuden a la Gerencia mayoritariamente a realizar trámites en representación de terceros (93%). Resultado análogo al de 2016.

Cita previa (base 400 a 408)

¿Ha concertado cita previa?

Santa Cruz de Tenerife
AYUNTAMIENTO

2016



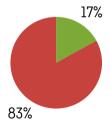
Mostrar año Sí



Sí No

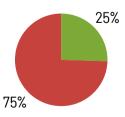
✓ 2017 ✓ 2018

2017



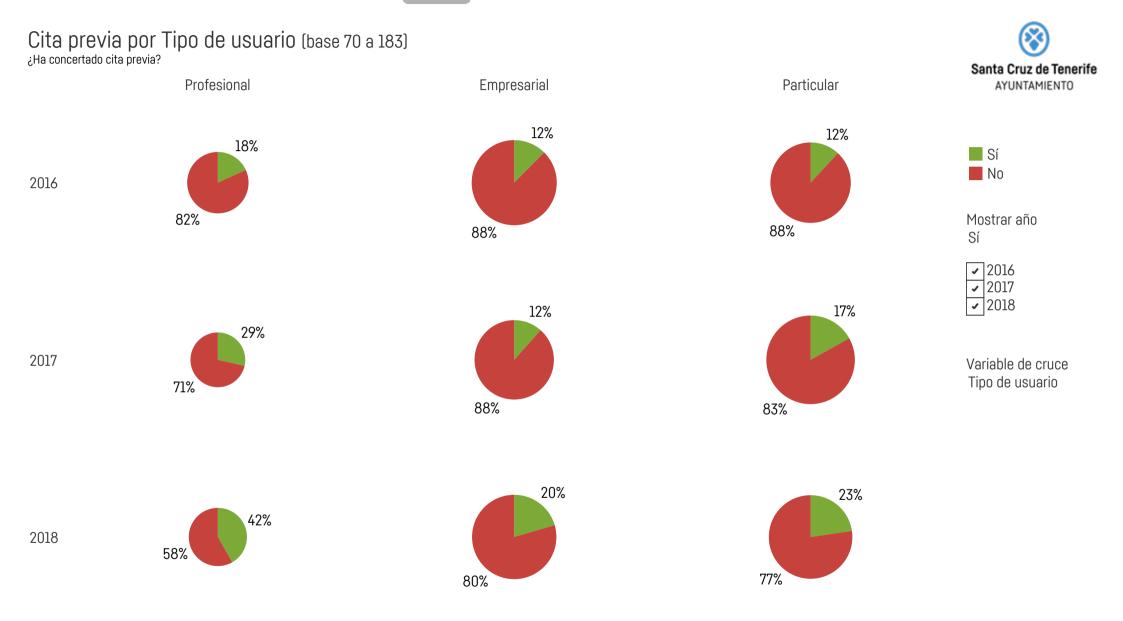
Variable de cruce Ninguna

2018

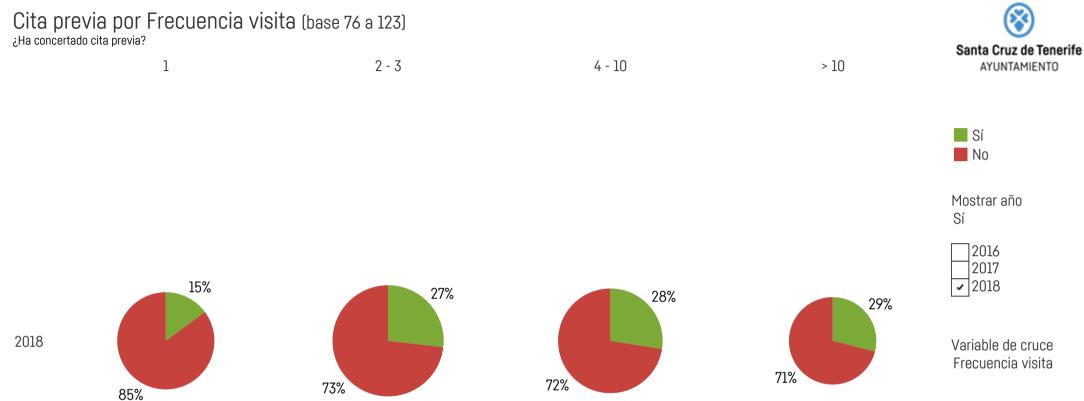


Se observa un progresivo incremento en el uso de la cita previa, de modo que en la presente edición del estudio uno de cada cuatro usuarios la ha utilizado, frente a solo un 13% en 2016.

Representación Cita previa Cita previa por tipo de usuario Cita previa por frecuencia de visita Cita previa por resolución gestión



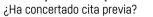
Los usuarios profesionales son quienes más utilizan la cita previa, alcanzando un 42% de los encuestados en 2018. Se observa un crecimiento en el uso de la cita previa en todos los segmentos, quizá más acusado en el caso de los profesionales, con un incremento de 13 puntos porcentuales respecto a 2017.



Los usuarios que visitan la Gerencia por primera vez (al menos en el último año) solicitan cita previa en menor medida que los que la han visitado en más ocasiones. La frecuencia de visita (>1) no parece ser un gran predictor de la solicitud de cita previa.

76%

Cita previa por frecuencia de visita



2018

No

Parcialmente

Totalmente

24%



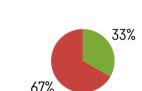


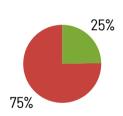






Variable de cruce Resolución gestión





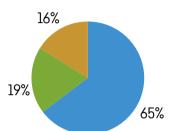
Es más probable que se haya solicitado cita previa entre quienes no han conseguido resolver la gestión que se fue a realizar. De forma similar, haber solicitado cita previa presenta una relación inversa con haber finalizado el trámite. También es más probable que se haya solicitado cita previa cuando se ha visitado la web de la Gerencia.

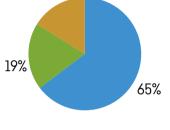
Medio cita previa (base 68 a 103)

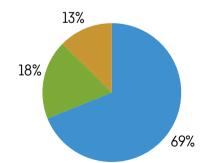
Cita previa por resolución gestión

¿Ha concertado cita previa?

2017





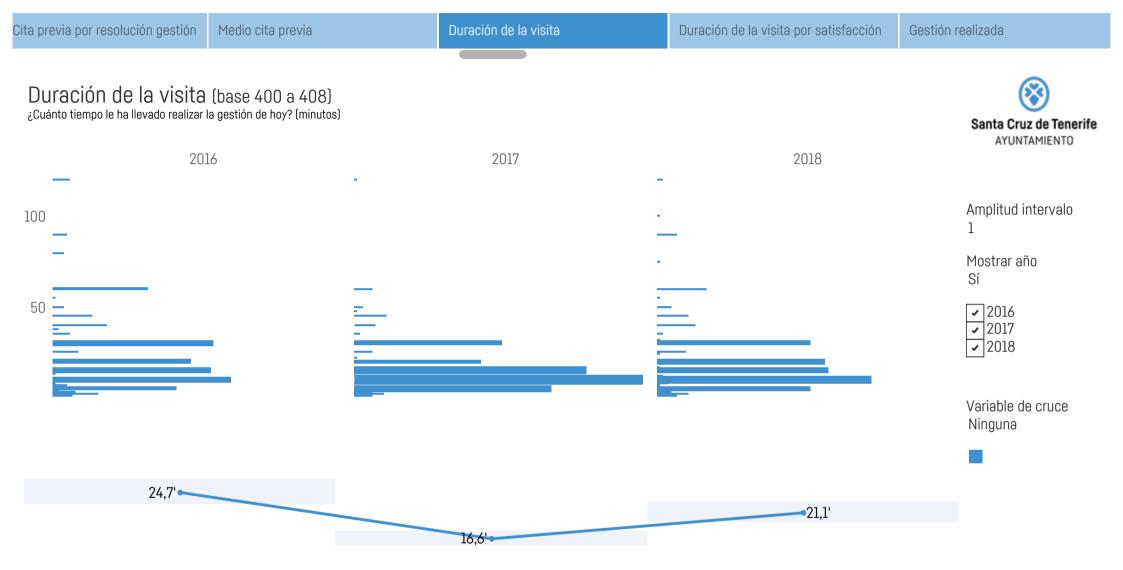




Variable de cruce Ninguna

2018

El teléfono es el medio preferente para la solicitud de cita previa (69%), siendo la cita vía web (13%) o presencial en una visita anterior (18%) menos frecuentes.



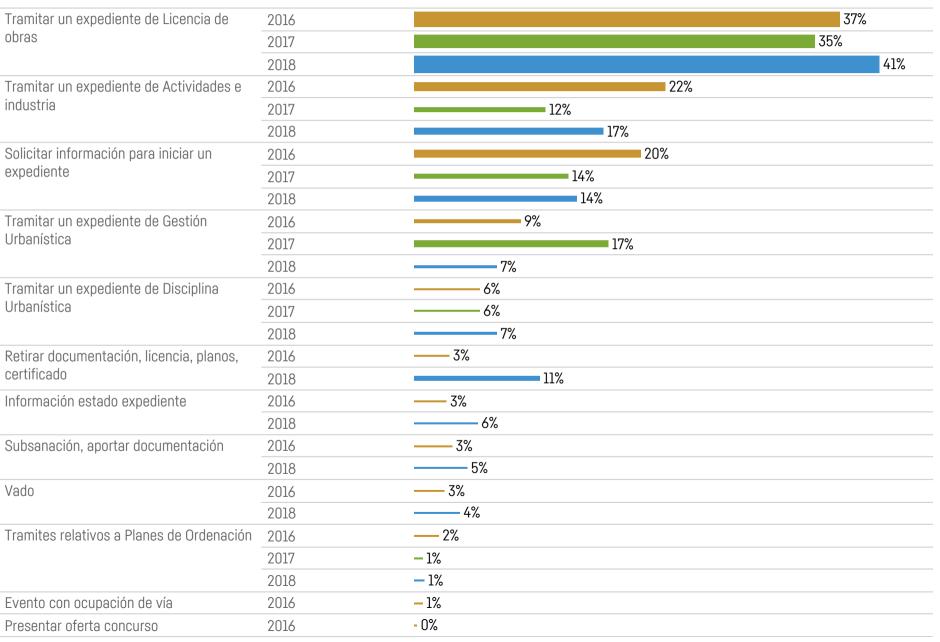
La duración media (estimada por los usuarios) de la visita a la Gerencia es de 21,1 minutos, con una desviación típica de 18,9 minutos. La distribución presenta una clara asimetría positiva con puntuaciones extremas en la parte alta de la distribución de hasta 120 minutos de duración. La duración mediana fue de 15 minutos. La duración media de la visita a la Gerencia observada en 2018 se encuentra a medio camino entre la más alta observada en 2016 (24,7') y la más baja de 2017 (16,6').



La duración media de la visita a la Gerencia se eleva hasta los 28' entre quienes presentan una baja satisfacción general, por encima de la de quienes presentan una satisfacción media o alta.

Gestión realizada (base 400 a 428)

¿Qué tipo de gestión ha venido a realizar? Posibilidad de respuesta múltiple





Tipo gestión Valores múltiples

Mostrar año Sí



√ 2018

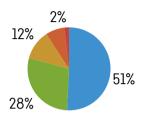
Variable de cruce Ninguna

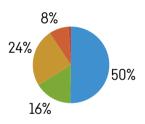
Tipo de gestión (base 278 a 327)

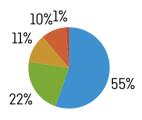
2016

2017

2018











- Licencia de obras
- Actividades e ind..
- Gestión Urbanísti..
- Disciplina Urbanís...
- Planes de Ordena..

Mostrar año Sí

- **√** 2016
- **√** 2017
- **√** 2018

Variable de cruce Ninguna

Algo más de la mitad (55%) de los usuarios de la Gerencia acuden a realizar una gestión de Licencia de obras, por encima de lo observado en las oleadas previas; un 22% acude a realizar una gestión de Actividades e industria (a medio camino de lo observado en 2016 y 2017). Los trámites de gestión urbanística suponen un 11% de las visitas (resultado similar al de 2016), los trámites de disciplina urbanística son un 10% y las tramitaciones referidas a Planes de Ordenación suponen solo un 1% de las visitas recibidas.

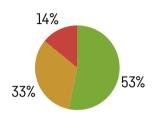
Resolución de la gestión (base 400 a 419)

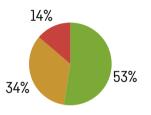
¿Ha conseguido resolver la gestión que vino a realizar?

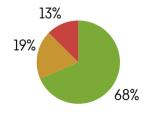
2016

2017

2018









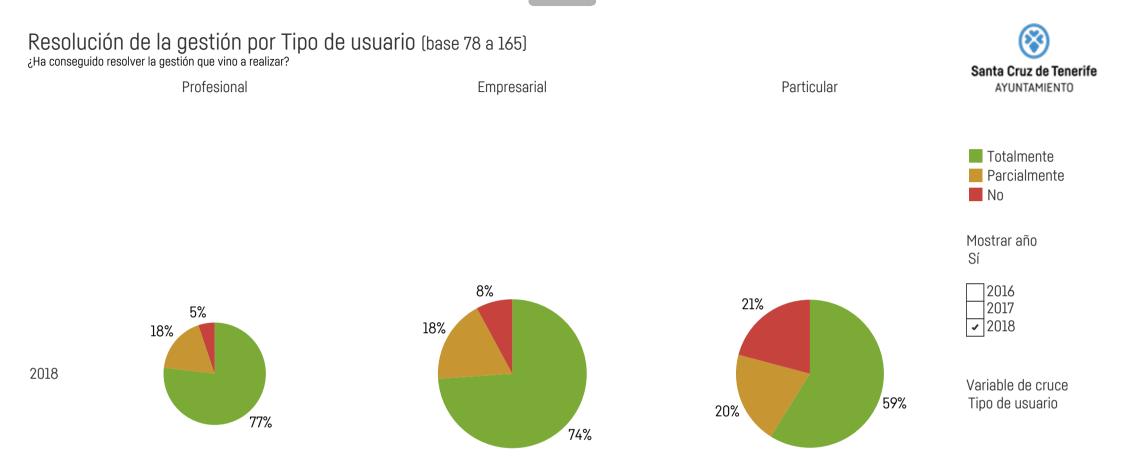






Variable de cruce Ninguna

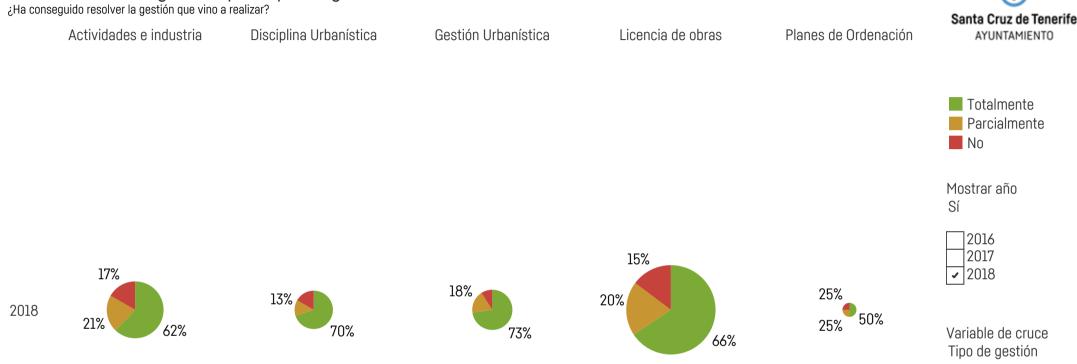
Un 68% de los entrevistados señala que ha conseguido resolver totalmente la gestión que fue a realizar, un 19% señala que solo logró resolver la gestión de forma parcial y el 13% restante indica no haber conseguido resolver la gestión que fue a realizar. Respecto a oleadas previas, se observa un incremento significativo de resoluciones completas a costa de las resoluciones parciales, mientras que la tasa de no resoluciones se mantiene estable.



Entre los clientes de tipo particular se eleva la probabilidad de que no se haya resuelto la gestión que se fue a realizar. los usuarios profesionales son los que en mayor medida han conseguido resolver.

Resolución de la gestión

Resolución de la gestión por Tipo de gestión (base 4 a 163)



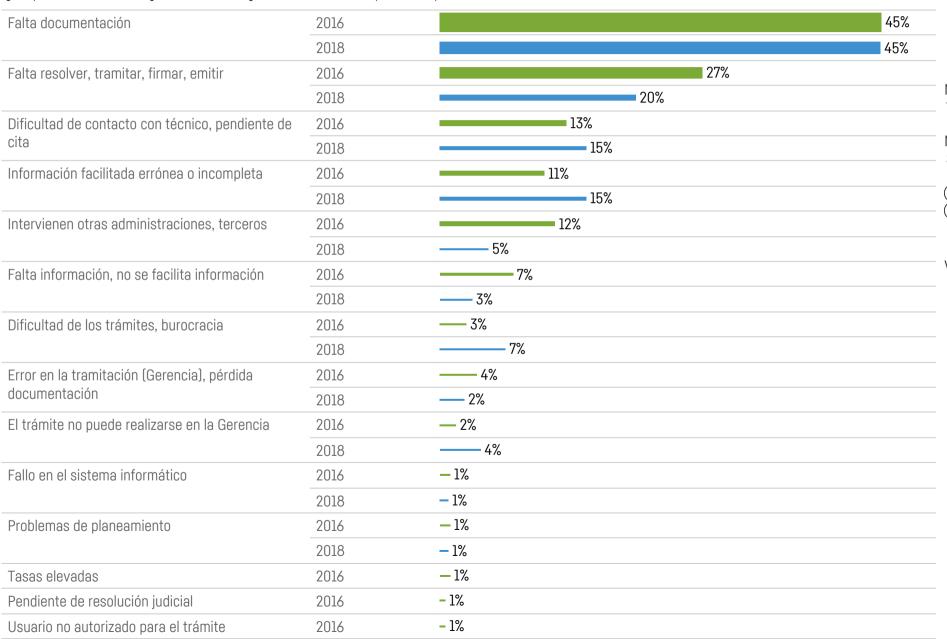
Los usuarios que en mayor medida consiguen resolver la gestión que fueron a realizar a la Gerencia son quienes van a gestionar expedientes de gestión urbanística y de disciplina urbanística y los que menos los que acuden a gestionar expedientes relativos a planes de ordenación.

Finalizado trámite

Motivos no resolución de la gestión (base 121 a 188)

¿Por qué motivos no ha conseguido resolver dicha gestión? Posibilidad de respuesta múltiple

Resolución gestión por tipo de gestión





Motivos no resuelto Todo

Mostrar año Sí

2016 2018

Variable de cruce Ninguna



¿Ha finalizado la gestión del expediente?

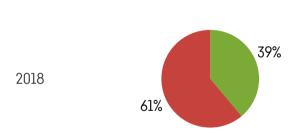
Profesional Empresarial

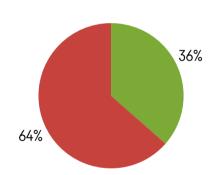
Particular

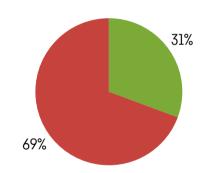




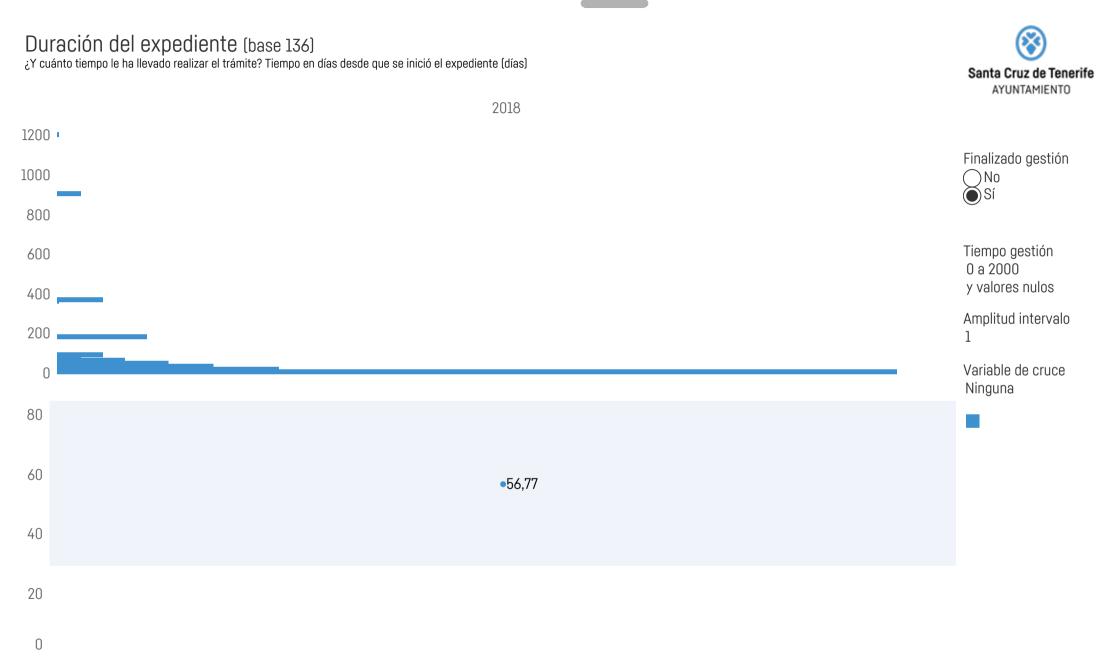
Variable de cruce Tipo de usuario







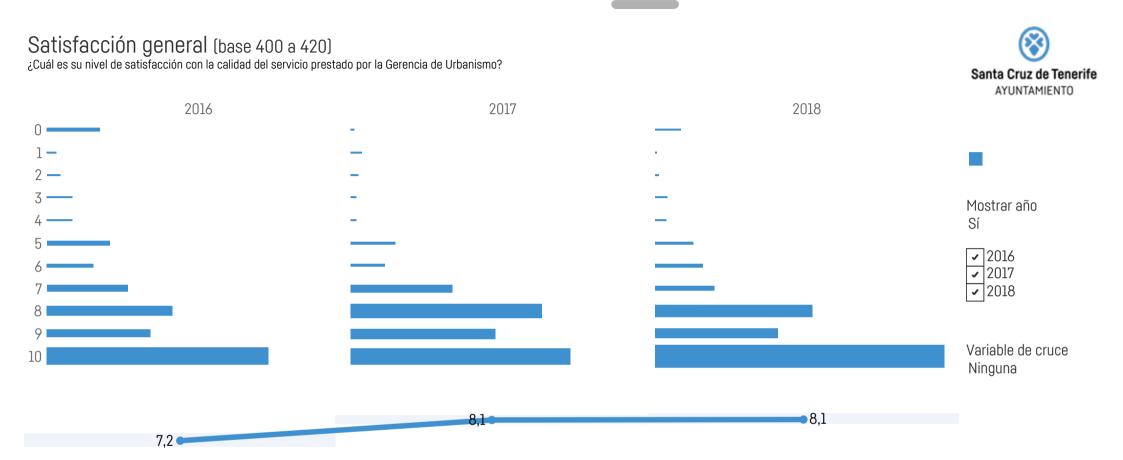
Un 35% de los encuestados señala haber finalizado la tramitación del expediente. Este porcentaje se eleva al 39% entre los clientes de tipo profesional, mientras que es de solo un 31% entre los clientes de tipo particular.



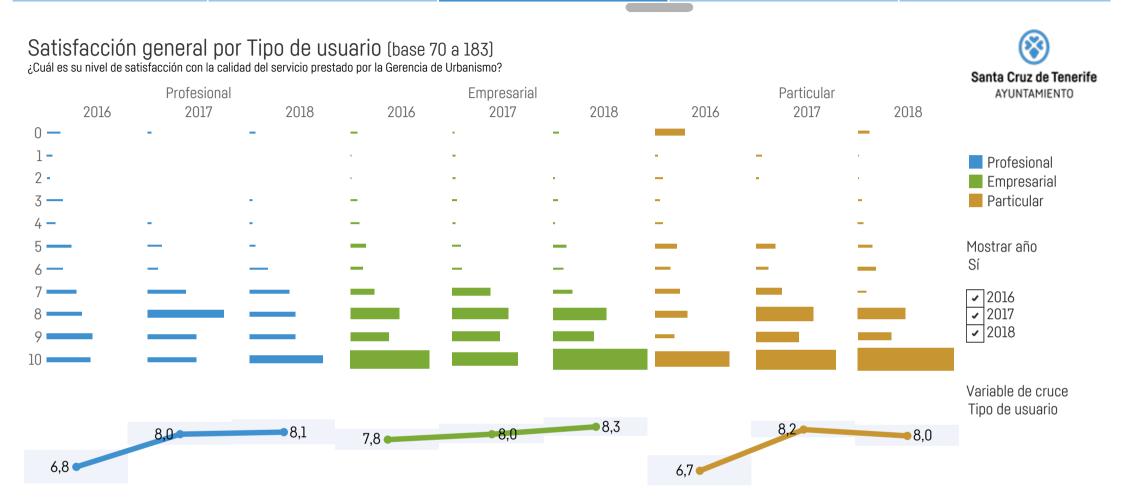
La duración media de la gestión del expediente se sitúa en 56,77 días. La distribución es muy asimétrica con valores extremos en duración de la gestión que igualan o superan el año.

Satisfacción

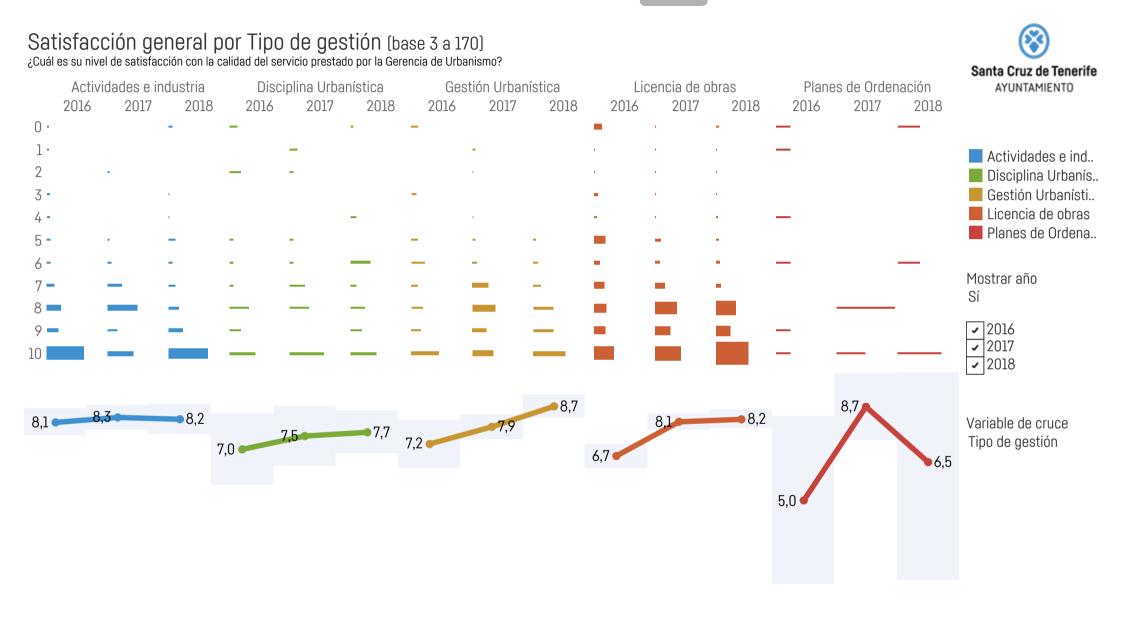




La satisfacción general de los usuarios de la Gerencia se mantiene estable respecto a la de 2017 en un valor de 8,1. El notable incremento en la satisfacción general experimentado en el año 2017 se mantiene en la edición de 2018. Hasta un 38% de los encuestados otorga a la Gerencia la puntuación máxima (10), aunque también encontramos un 18% de detractores con puntuaciones de 6 o menos.



La satisfacción general de los usuarios de tipo empresarial aumenta ligeramente, mientras que la de los clientes de tipo particular disminuye ligeramente (no significativo).



Se observa una tendencia positiva entre los clientes que realizan gestiones de Disciplina Urbanística y, especialmente, de Gestión Urbanística. La satisfacción media de quienes relizan gestiones sobre Planes de Ordenación se muestra muy errática (lo que se asocia al pequeño tamaño muestral).

Se observa un incremento en la satisfacción de los usuarios del municipio de La Laguna respecto a oleadas previas, llegando a alcanzar una satisfacción de 8,7.

Satisfacción atributos

Cabe destacar que los usuarios que no han conseguido resolver la gestión que fueron a realizar, siendo los menos satisfechos, presentan una satisfacción media más elevada que la observada en 2016 (aunque más baja que la de 2017). Satisfacción general por finalizado

Satisfacción atributos

Satisfacción atributos

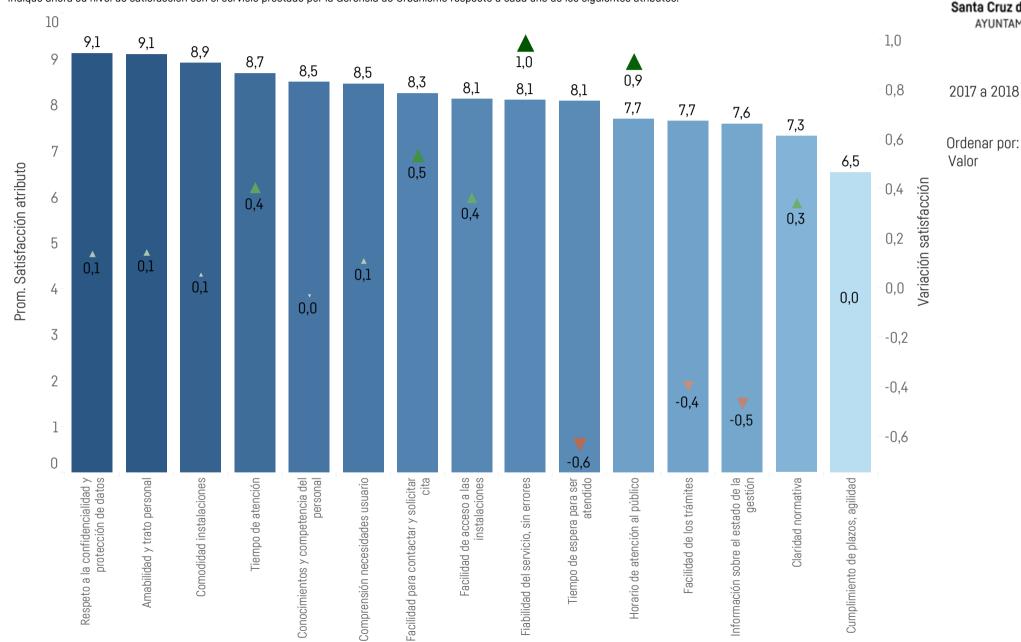
Satisfacción general por munici...

Satisfacción general por resolución

Satisfacción atributos 2018 con variación

Indique ahora su nivel de satisfacción con el servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo respecto a cada uno de los siguientes atributos.





Santa Cruz de Tenerife

AYUNTAMIENTO

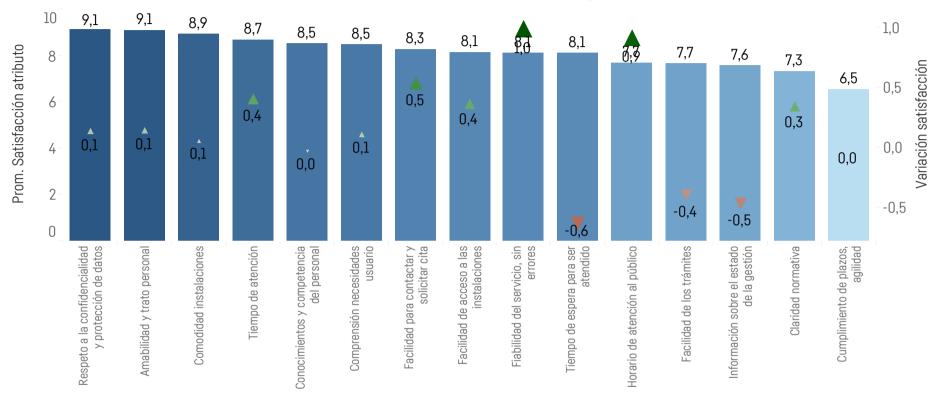
2017 a 2018

Ordenar por:

Valor

Satisfacción atributos 2018 con variación

Indique ahora su nivel de satisfacción con el servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo respecto a cada uno de los siguientes atributos.

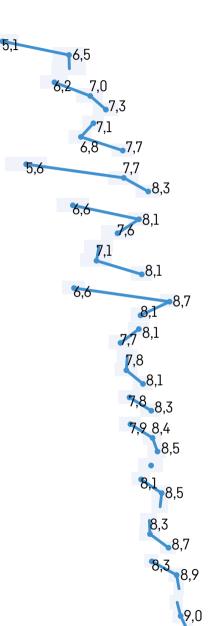


Los atributos del servicio con los que los usuarios se muestran más satisfechos son el respeto a la confidencialidad y protección de datos y la amabilidad y trato del personal [9,1]. El atributo con el que los usuarios se muestran menos satisfechos, con clara diferencia respecto a los restantes, es el cumplimento de los plazos y agilidad de los trámites [6,5]. Otros atributos que requieren atención por parte de la Gerencia son la claridad de la normativa [7,3], la información sobre el estado de la gestión [7,6], la facilidad de los trámites [7,7] y los horarios de atención al público [7,7]. Comparando con los resultados de 2017, se observa un notable incremento de la satifacción con la fiabilidad del servicio [+1,0] y el horario de atención al público [0,9], pero también con la facilidad para contactar y solicitar cita, la facilidad de acceso a las instalaciones y el tiempo de atención. Solo encontramos una reducción en los niveles de satisfacción en tres de los atributos analizados: tiempo de espera para ser atendido [-0,6], información sobre el estado de la gestión [-0,5] y facilidad de los trámites [-0,4].

Satisfacción atributos

Indique ahora su nivel de satisfacción con el servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo respecto a cada uno de los siguientes atributos.

Cumplimiento de plazos, agilidad	2016 2017
Claridad normativa	2018 2016 2017
Horario de atención al público	2018 2016 2017
Facilidad para contactar y solicitar cita	2018 2016 2017
Información sobre el estado de la gestión	2018 2016 2017
Fiabilidad del servicio, sin errores	2018 2016 2017
Tiempo de espera para ser atendido	2018 2016 2017
Facilidad de los trámites	2018 2017 2018
Facilidad de acceso a las instalaciones	2016 2017
Claridad y precisión información	2018 2016 2018
Comprensión necesidades usuario	2016 2017
Sistema de avisos y notificaciones (SMS, email,) Conocimientos y competencia del personal	2018 2018 2016 2017
Tiempo de atención	2018 2016 2017
Comodidad instalaciones	2018 2016 2017
Amabilidad y trato personal	2018 2016 2017
Respeto a la confidencialidad y protección de datos	2018 2017 2018

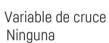










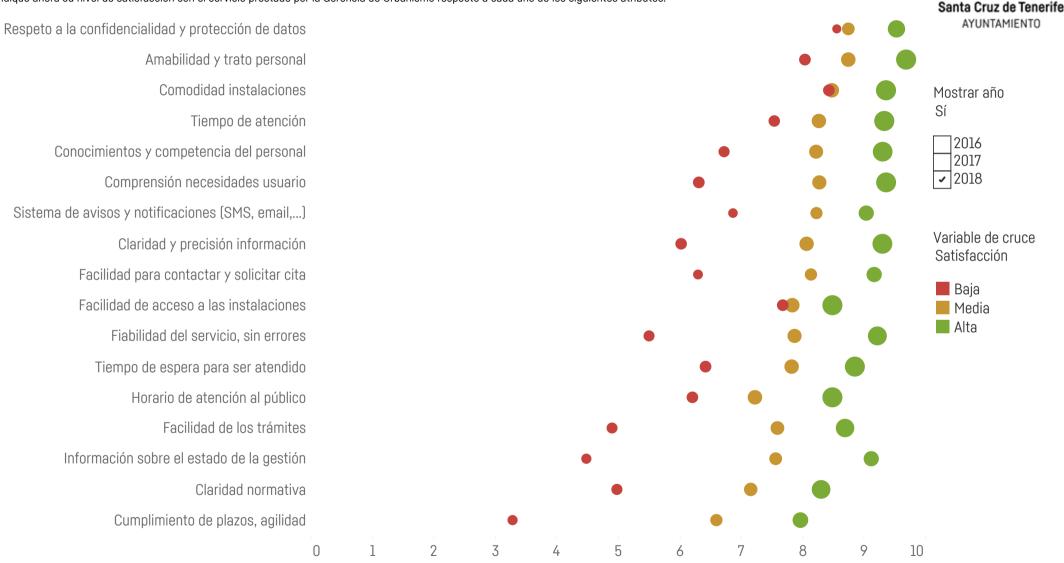




Satisfacción atributos Sat. atributos por sat. general Sat. atributos por tipo usuario Sat. atributos por tipo de gestión

Satisfacción atributos por Satisfacción

Indique ahora su nivel de satisfacción con el servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo respecto a cada uno de los siguientes atributos.

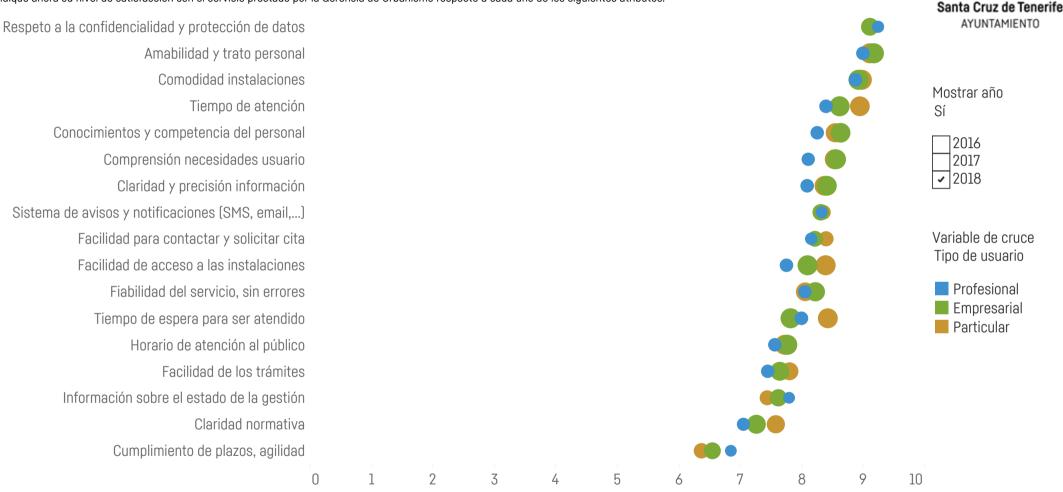


Los usuarios con baja satisfacción general destacan por su baja satisfacción en cuanto al cumplimento de los plazos (3,3), pero también con la información sobre el estado de la gestión (4,5), la facilidad de los trámites (4,9), la claridad de la normativa (5,0) y la fiabilidad del servicio (5,5).

Satisfacción atributos por tipo de gestión Sat. atributos por municipio

Satisfacción atributos por Tipo de usuario

Indique ahora su nivel de satisfacción con el servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo respecto a cada uno de los siguientes atributos.



Los usuarios de tipo particular se muestran algo más satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos, el tiempo de atención, facilidad de acceso o claridad de la normativa.

Los usuarios de tipo profesional se muestran menos satisfechos con los conocimientos y competencia del personal, la comprensión de las necesidades del usuario, la claridad y precisión de la información, la facilidad de acceso a las instalaciones o la claridad de la normativa, aunque se muestran algo más satisfechos en el atributo peor valorado: el cumplimiento de los plazos, agilidad.

3

5

Indique ahora su nivel de satisfacción con el servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo respecto a cada uno de los siguientes atributos.

Respeto a la confidencialidad y protección de datos

Amabilidad y trato personal

Comodidad instalaciones

Tiempo de atención

Conocimientos y competencia del personal

Comprensión necesidades usuario

Facilidad para contactar y solicitar cita

Claridad y precisión información

Sistema de avisos y notificaciones (SMS, email,...)

Tiempo de espera para ser atendido

Facilidad de acceso a las instalaciones

Fiabilidad del servicio, sin errores

Horario de atención al público

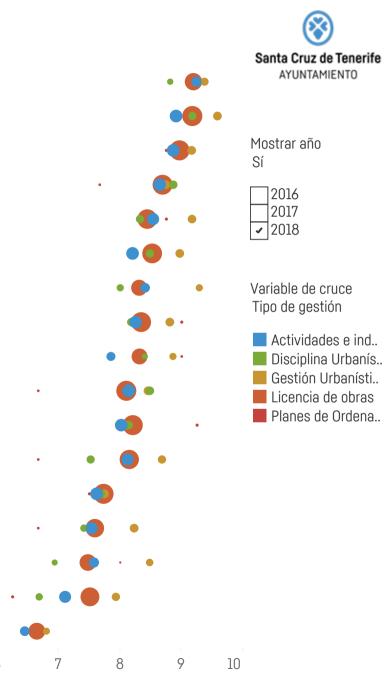
Facilidad de los trámites

Información sobre el estado de la gestión

Claridad normativa

0

Cumplimiento de plazos, agilidad



3

5

Satisfacción atributos por Municipio

Indique ahora su nivel de satisfacción con el servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo respecto a cada uno de los siguientes atributos.

Sat. atributos por tipo de gestión

Respeto a la confidencialidad y protección de datos

Amabilidad y trato personal

Comodidad instalaciones

Tiempo de atención

Conocimientos y competencia del personal

Comprensión necesidades usuario

Sistema de avisos y notificaciones (SMS, email,...)

Claridad y precisión información

Facilidad para contactar y solicitar cita

Facilidad de acceso a las instalaciones

Fiabilidad del servicio, sin errores

Tiempo de espera para ser atendido

Horario de atención al público

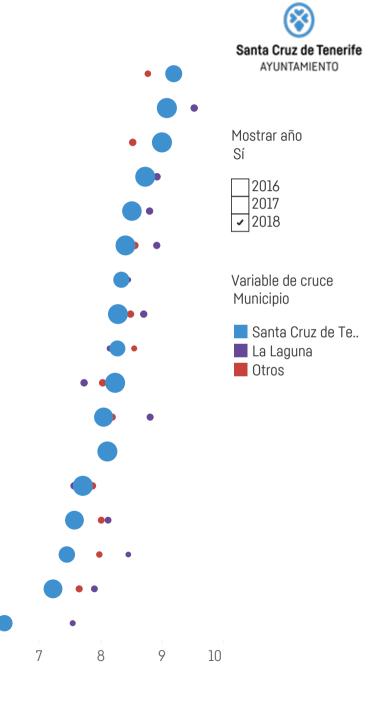
Facilidad de los trámites

Información sobre el estado de la gestión

Claridad normativa

0

Cumplimiento de plazos, agilidad



Sat. atributos por municipio

Indique ahora su nivel de satisfacción con el servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo respecto a cada uno de los siguientes atributos. Respeto a la confidencialidad y protección de datos Amabilidad y trato personal Comodidad instalaciones Tiempo de atención Conocimientos y competencia del personal Comprensión necesidades usuario Claridad y precisión información Sistema de avisos y notificaciones (SMS, email,...) Facilidad para contactar y solicitar cita Facilidad de acceso a las instalaciones Fiabilidad del servicio, sin errores Tiempo de espera para ser atendido Horario de atención al público Facilidad de los trámites Información sobre el estado de la gestión Claridad normativa Cumplimiento de plazos, agilidad 0 3 2 5 9

Santa Cruz de Tenerife AYUNTAMIENTO Mostrar año Sí 12016 2017 **2**018 Variable de cruce Ocupación Empresario o aut.. Cuenta ajena No ocupados

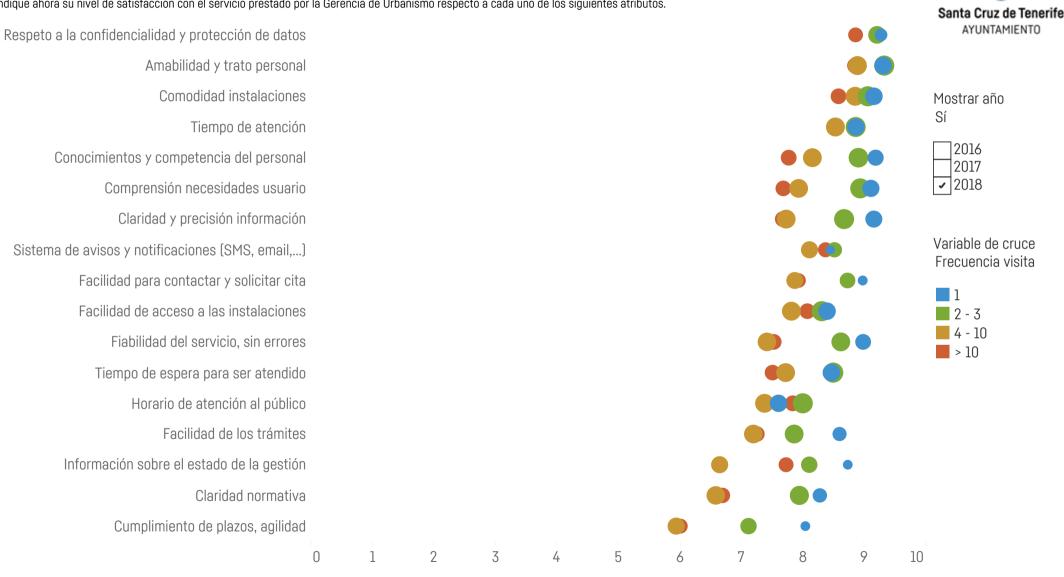
10

Los empresarios o autónomos presentan menores niveles de satisfacción que los empleados y no ocupados, especialmente en cuanto a la claridad de la normativa, facilidad de los trámites y tiempo de espera para ser atendido.

Satisfacción atributos por Frecuencia visita

Indique ahora su nivel de satisfacción con el servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo respecto a cada uno de los siguientes atributos.

Sat. atributos por ocupación

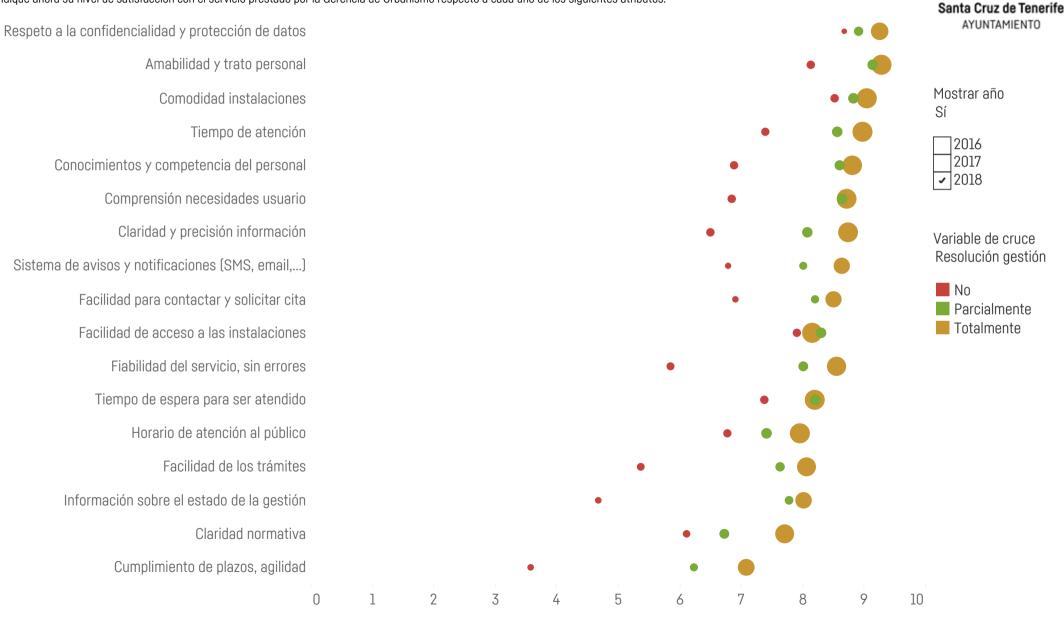


Los usuarios más intensivos del servicio tienden a mostrar menor satisfacción con los diferentes atributos, son más exigentes, especialmente en lo referido al cumplimiento de los plazos, agilidad, la claridad de la normativa, la fiabilidad del servicio o el tiempo de espera para ser atendido.

Satisfacción atributos por Resolución gestión

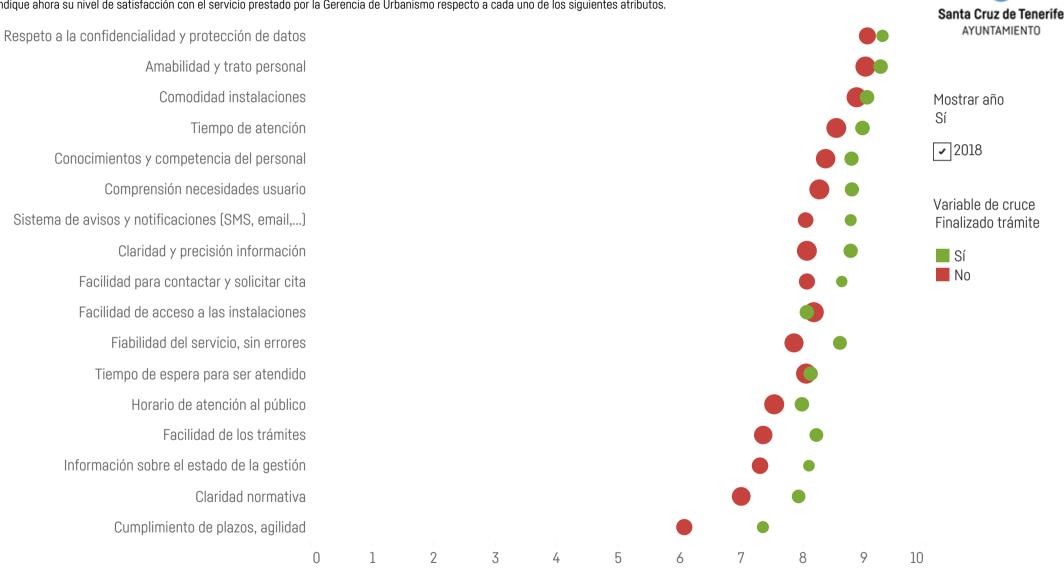
Indique ahora su nivel de satisfacción con el servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo respecto a cada uno de los siguientes atributos.

Sat. atributos por frecuencia visita



Indique ahora su nivel de satisfacción con el servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo respecto a cada uno de los siguientes atributos.

Sat. atributos por resolución gestión



Los usuarios que no han finalizado la gestión del expediente tienden a mostrarse menos satisfechos con los diferentes atributos del servicio, especialmente con el cumplimiento de los plazos, agilidad, la claridad de la normativa, la facilidad de los trámites, la información sobre el estado de la gestión o la claridad y precisión de la información.

Sí No

Sí

Mostrar año

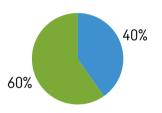
201620172018

Gestiones otras gerencias (base 400 a 407)

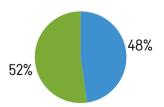
¿Ha realizado gestiones en las gerencias o servicios de urbanismo de otros ayuntamientos?









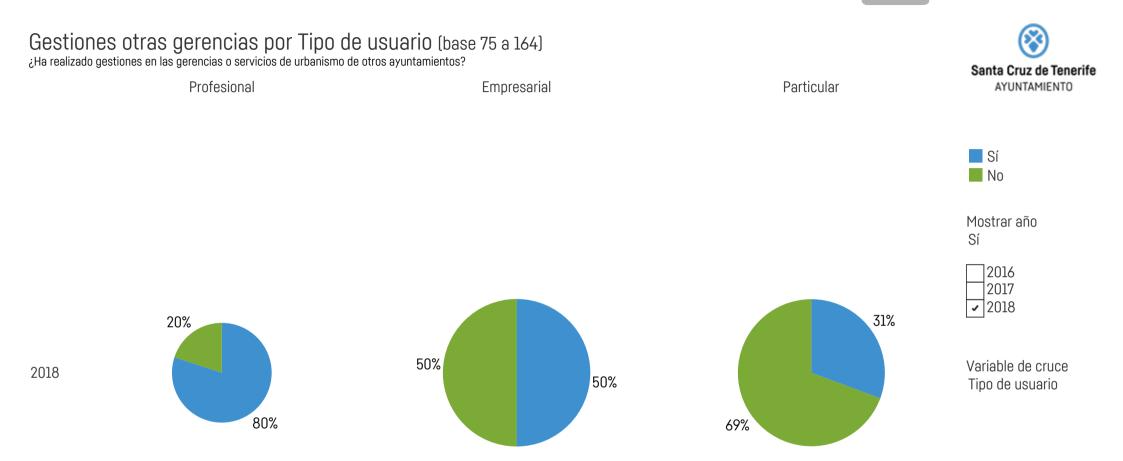


Variable de cruce Ninguna

2018

2017

Casi la mitad de los usuarios de la Gerencia señala haber realizado gestiones en las gerencias o servicios de urbanismo de otros ayuntamientos, por encima de lo observado en 2017, pero a un nivel similar al observado en 2016.



Un 80% de los usuarios profesionales y un 50% de los usuarios empresariales ha realizado gestiones con otras gerencias, frente a solo un 31% de los usuarios de tipo particular.

Comparativa con otras gerencias (base 150 a 201)

Gest. otras gerencias por tipo usuario

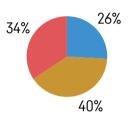
¿Cómo valora la calidad del servicio ofrecido por la Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz en relación a la de los servicios de urbanismo de otros ayuntamientos?



Santa Cruz mejor

Santa Cruz peor

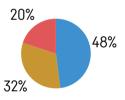






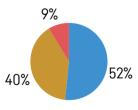
Igual





Todo





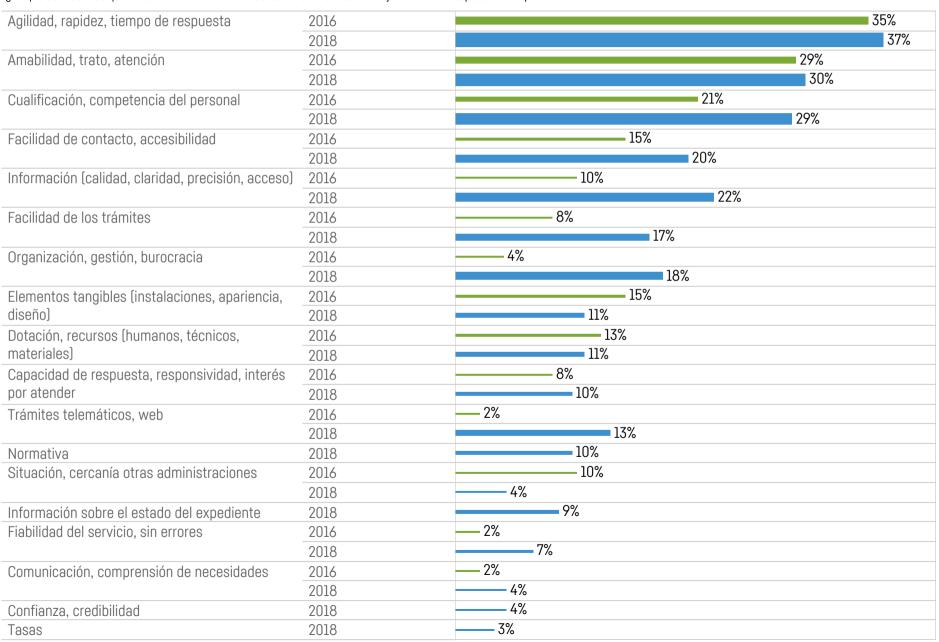
Variable de cruce Ninguna

Algo más de la mitad de los encuestados (que han realizado gestiones en otras gerencias) considera que la calidad del servicio ofrecido en la Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife es mejor que la que se ofrece en otros ayuntamientos, un 40% considera que la calidad del servicio es la igual y solo un 9% considera que es peor. Se trata del mejor resultado de la serie, ya que en 2017 un 20% consideraba que santa Cruz daba un peor servicio, elevándose este porcentaje al 34% en la edición de 2016.

Motivos Gerencia S/C mejor (base 48 a 90)

¿En qué sentido cree que la Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz ofrece un mejor servicio? Respuesta múltiple.

Comparativa otras gerencias





Motivos mejor Valores múltiples

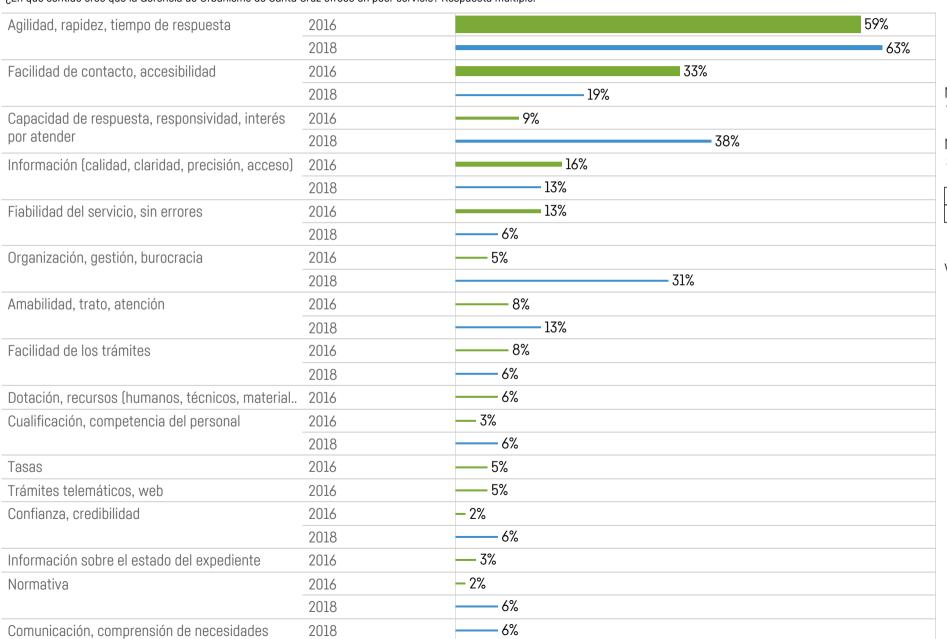
Mostrar año Sí

✓ 2016 ✓ 2018

Variable de cruce Ninguna

Motivos Gerencia S/C peor (base 16 a 64)

¿En qué sentido cree que la Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz ofrece un peor servicio? Respuesta múltiple.





Motivos peor Valores múltiples

Mostrar año Sí

✓ 2016 ✓ 2018

Variable de cruce Ninguna

Demandas



Motivos gerencia S/C peor Demandas Demandas de los usuarios Demandas de los usuarios Visitado web Gerencia

Demandas de los usuarios (base 290 a 299)

Desde su punto de vista, ¿qué actuaciones debería emprender la Gerencia de Urbanismo de forma prioritaria para mejorar la calidad del servicio que ofrece a los ciudadanos? ¿Qué debemos mejorar de forma prioritaria? Respuesta múltiple.

Agilidad, rapidez, tiempo espera, plazos	2016	48%
	2018	37%
Aparcamiento, facilidad de acceso	2016	16%
	2018	21%
Facilidad de contacto, consulta	2016	22%
	2018	12%
Horarios de atención	2016	18%
	2018	16%
Técnicos	2016	22%
	2018	12%
Más personal, falta personal	2016	11%
	2018	21%
Tramitación, procedimientos, burocracia	2016	 8%
	2018	15%
Web, tramitación telemática	2016	11%
	2018	11%
Cita previa, atención telefónica	2016	16%
	2018	 4%
Normativa, leyes, ordenanzas	2016	
	2018	11%
Información, comunicación	2016	 6%
	2018	 8%
Claridad, seguridad	2016	
	2018	
Tasas, precios	2016	
	2018	
Seguimiento expediente, trámite	2016	 4 %
	2018	
Responsividad, comprensión necesidades, interés por ayudar	2016	
	2018	 4%
Uniformidad de criterio, concreción, fiabilidad	d. 2016	6%



2016 2018

Demandas Todo

Mostrar año Sí

✓ 2016 ✓ 2018

Variable de cruce Ninguna

Demandas de los usuarios (base 290)

Desde su punto de vista, ¿qué actuaciones debería emprender la Gerencia de Urbanismo de forma prioritaria para mejorar la calidad del servicio que ofrece a los ciudadanos? ¿Qué debemos mejorar de forma prioritaria? Respuesta múltiple.

Agilidad, rapidez, tiempo espera, plazos	2018	37%
Aparcamiento, facilidad de acceso	2018	21%
Más personal, falta personal	2018	21%
Horarios de atención	2018	16%
Tramitación, procedimientos, burocracia	2018	15%
Técnicos	2018	12%
Facilidad de contacto, consulta	2018	12%
Normativa, leyes, ordenanzas	2018	11%
Web, tramitación telemática	2018	11%
Información, comunicación	2018	8%
Claridad, seguridad	2018	7%
Seguimiento expediente, trámite	2018	7%
Tasas, precios	2018	7%
Cita previa, atención telefónica	2018	
Planeamiento (PGOU,)	2018	
Coordinación, comunicación interna, unifica	ici 2018	 4%
Cualificación, capacitación, rendimiento del	p 2018	 4%
Responsividad, comprensión necesidades, i	nt 2018	 4%
Fiabilidad del servicio, sin errores, eficiencia	a 2018	
Supervisión, inspección (ITE), aplicación no	rm 2018	
Uniformidad de criterio, concreción, fiabilida	ad, 2018	
Instalaciones, elementos tangibles	2018	
Atención al cliente, amabilidad	2018	— 1%
Organización, gestión	2018	— 1%
Donietro	2018	10/

Santa Cruz de Tenerife AYUNTAMIENTO 2018 Demandas Todo Mostrar año Sí 72016 **2**018 Variable de cruce Ninguna

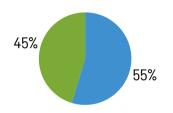
La principal demanda de los usuarios de la Gerencia tiene que ver con la agilidad, rapidez, tiempo de espera o cumplimento de los plazos, de modo que hasta un 37% de los respondientes se refiere a esta cuestión. A continuación encontramos un 21% de usuarios que se refiere a la accesibilidad a las instalaciones (incluyendo el aparcamiento) y un 21% de casos que demanda más personal. Un 16% se refirió a los horarios de atención al público y un 15% a la tramitación, procedimientos, burocracia.



¿Ha visitado la web de la Gerencia de Urbanismo?





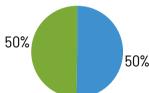




Sí

No

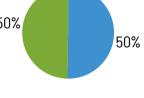




Sí

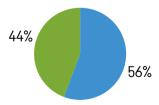






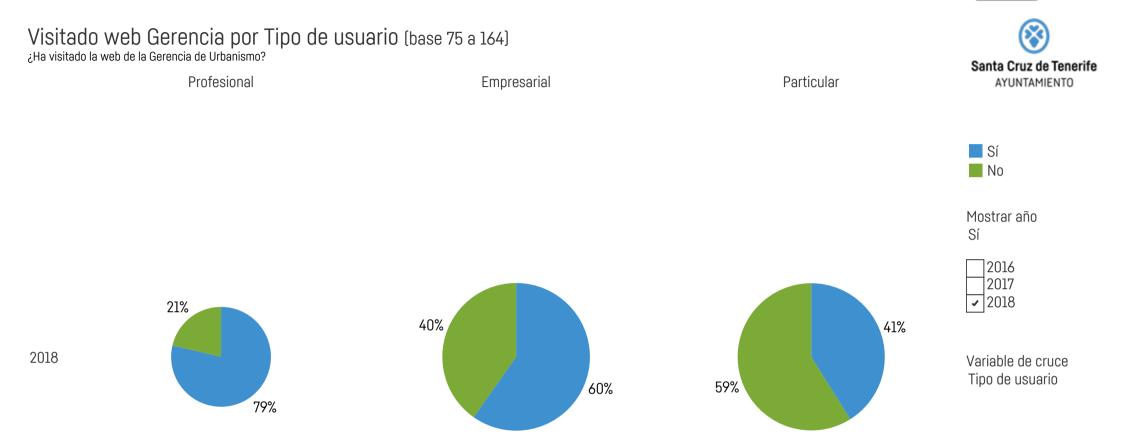
Variable de cruce Ninguna

2018

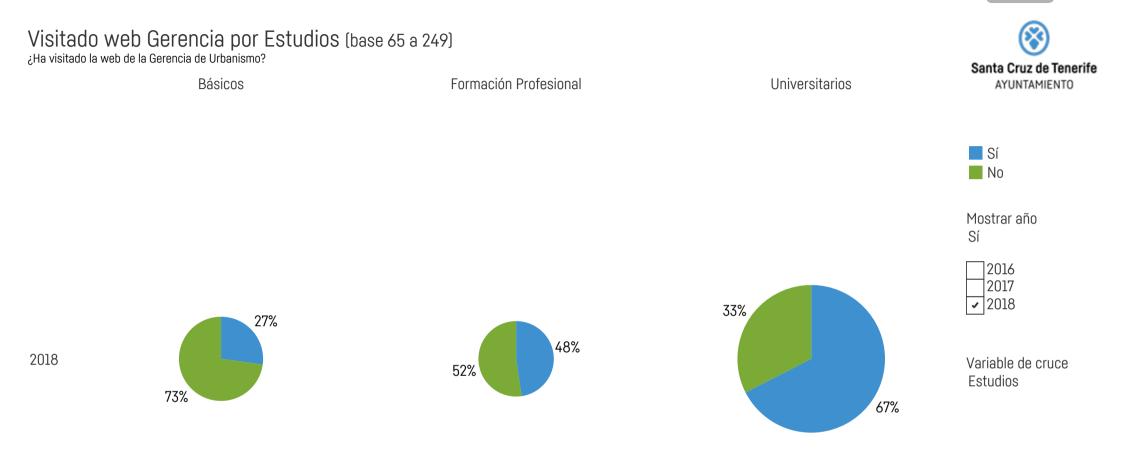


Un 56% de los usuarios de la Gerencia ha visitado la web de la Gerencia de Urbanismo, un resultado superior al de 2017, aunque a niveles similares a los observados en 2016.

Demandas de los usuarios Visitado web Gerencia Visitado web por tipo de usuario Visitado web por estudios Gestiones web Gerencia



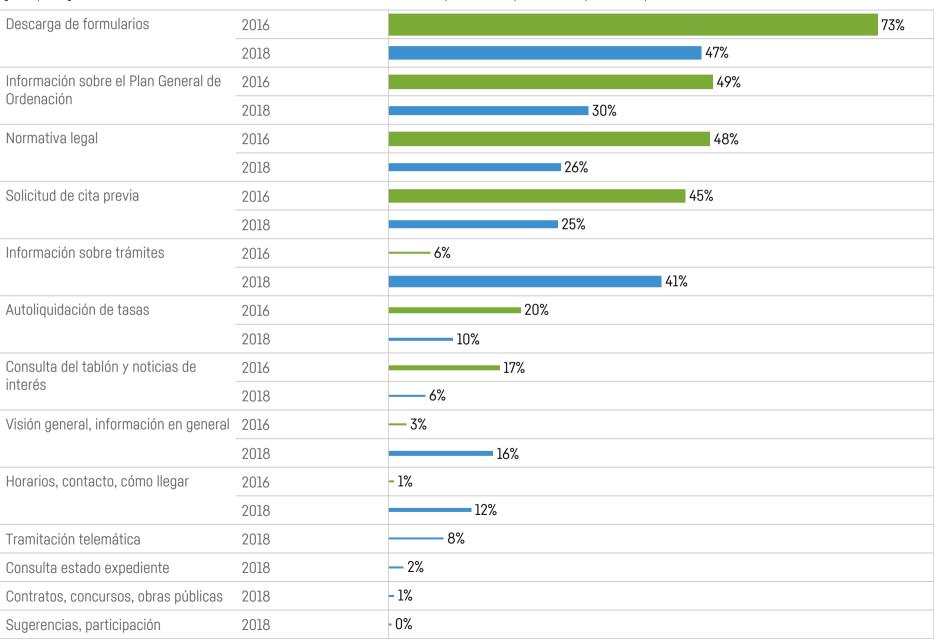
Hasta un 79% de los usuarios de tipo profesional ha visitado la web de la Gerencia, frente a un inferior 60% de los usuarios de tipo empresarial y un 41% de los usuarios de tipo particular. Solo aumenta la tasa de visita a la web entre los usuarios empresariales.



A mayor nivel de estudios mayor probabilidad de haber visitado la web de la Gerencia. De forma similar, la tasa de visita a la web es mayor entre los empresarios / autónomos, seguidos de los trabajadores por cuenta ajena, siendo notablemente inferior entre los no ocupados.

Gestiones web (base 217 a 222)

¿Qué tipo de gestiones ha realizado en la web de la Gerencia de Urbanismo? Señale tantas opciones como procedan. Respuesta múltiple.





Gestiones web Todo

Mostrar año Sí

✓ 2016 ✓ 2018

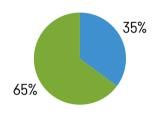
Variable de cruce Ninguna



¿Echa en falta algún tipo de información o funcionalidad en la web de la Gerencia?

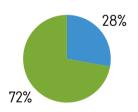


2016



Mostrar año

2017



2016

Sí

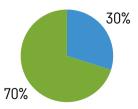
Sí

No



Variable de cruce Ninguna

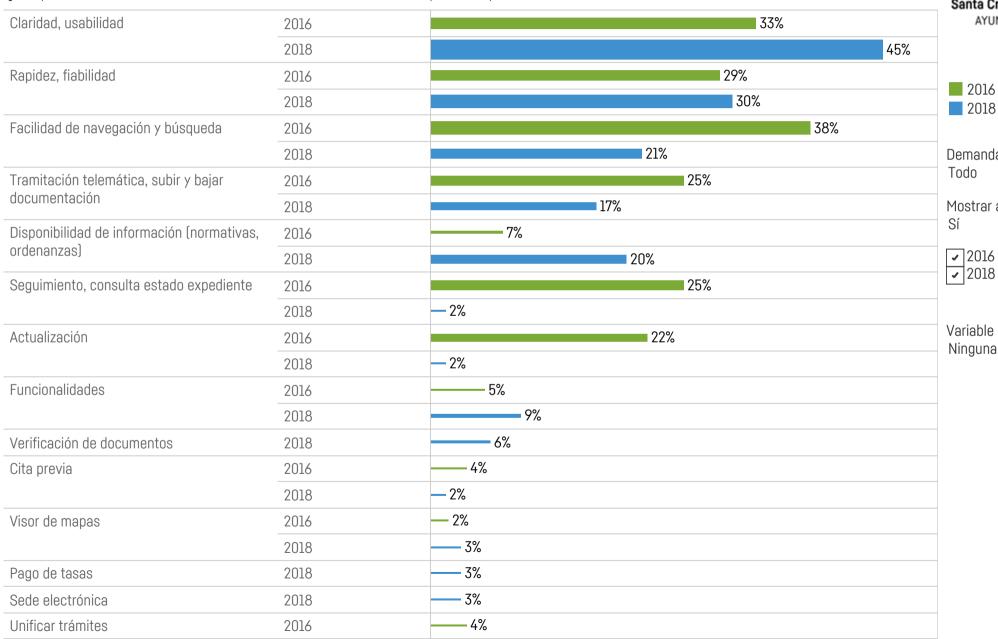
2018



Un 70% de los entrevistados (que han visitado la web) echa en falta algún tipo de información o funcionalidad en la web de la Gerencia, un resultado similar al de 2017.

Demandas web (base 55 a 66)

¿Qué tipos de información o funcionalidades echa en falta en la web de la Gerencia? Respuesta múltiple.





Demandas web OboT

Mostrar año Sí

2016 **2**018

Variable de cruce Ninguna

Demanda web Gerencia Demandas web Gerencia Conclusiones Conclusiones Conclusiones

Conclusiones



Demanda web Gerencia Demandas web Gerencia Conclusiones Conclusiones Conclusiones

Conclusiones



- La satisfacción general de los usuarios de la Gerencia se mantiene en un valor de 8,1 (el mismo que se observó en 2017, tras una importante mejora del dato de 2016).
- La satisfacción general crece entre quienes acuden a la Gerencia a realizar trámites relativos a gestión urbanística.
 - Los atributos del servicio con los que los usuarios se muestran más satisfechos son el respeto a la confidencialidad y protección de datos y la amabilidad y trato del personal (9,1). El atributo con el que los usuarios se muestran menos satisfechos, con clara diferencia respecto a los restantes, es el cumplimento de los plazos y agilidad de los trámites (6,5).
 - Comparando con los resultados de 2017, se observa un notable incremento de la satifacción con la fiabilidad del servicio (+1,0) y el horario de atención al público (0,9), pero también con la facilidad para contactar y solicitar cita, la facilidad de acceso a las instalaciones y el tiempo de atención. Solo encontramos una reducción en los niveles de satisfacción en tres de los atributos analizados: tiempo de espera para ser atendido (-0,6), información sobre el estado de la gestión (-0,5) y facilidad de los trámites (-0,4).
- Los usuarios con baja satisfacción general destacan por su baja satisfacción en los atributos: cumplimento de los plazos (3,3), información sobre el estado de la gestión (4,5), facilidad de los trámites (4,9), claridad de la normativa (5,0) y fiabilidad del servicio (5,5).
 - Algo más de la mitad de los encuestados (que han realizado gestiones en otras gerencias) considera que la calidad del servicio ofrecido en la Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife es mejor que la que se ofrece en otros ayuntamientos, un 40% considera que la calidad del servicio es la igual y solo un 9% considera que es peor. Se trata del mejor resultado de las 3 oleadas del estudio.
- Quienes consideran que la Gerencia de Santa Cruz ofrece un mejor servicio que otras gerencias o servicios de urbanismo destacan la mayor agilidad, rapidez, tiempo de respuesta (37%), la amabilidad, trato y atención del personal (30%) y la cualificación y competencia del personal (29%).

Demanda web Gerencia Demandas web Gerencia Conclusiones Conclusiones Conclusiones

Conclusiones



- La principal demanda de los usuarios tiene que ver con la agilidad, rapidez, tiempo de espera o cumplimento de los plazos (38%), seguida de la accesibilidad a las instalaciones (22%) y de la demanda de más personal (21%). Un 16% se refirió a los horarios de atención al público y un 15% a la tramitación, procedimientos, burocracia.
- Comparando con los resultados de 2016, se reducen las referencias a la agilidad y cumplimento de plazos, la facilidad de contacto y consulta, y a la cita previa, pero aumentan las referencias a la facilidad de acceso, a la falta de personal, a la tramitación, procedimientos, burocracia y a la normativa, leyes y ordenanzas.
- De cada diez usuarios que visitan la Gerencia, cuatro son de tipo empresarial, cuatro de tipo particular y los dos restantes de tipo profesional.
- De cada diez usuarios que visitan la Gerencia, algo más de la mitad acude a realizar gestiones de Licencia de obras, dos a realizar gestiones de actividades e industria, uno a realizar trámites de gestión urbanística y otro a trámites de disciplina urbanística, mientras que las tramitaciones referidas a planes de ordenación suponen solo un 1% de las visitas recibidas.
- Seis de cada diez personas que usan los servicios de la Gerencia son hombres, mayoritariamente disponen de estudios universitarios (63%) y aproximadamente la mitad son empresarios o autónomos. Aproximadamente un 80% son del municipio de Santa Cruz.
- Solo uno de cada cuatro acude a la Gerencia habiendo solicitado cita previa, si bien esta tasa muestra una clara línea ascendente. Quienes solicitan cita previa, usan mayoritariamente el teléfono como medio de contacto.
- Un 68% de los entrevistados señala que ha conseguido resolver totalmente la gestión que fue a realizar, un 19% señala que solo logró resolver la gestión de forma parcial y el 13% restante indica no haber conseguido resolver la gestión que fue a realizar, lo que supone una mejora de los resultados de ediciones previas.
- Quienes no consiguen resolver completamente la gestión que fueron a realizar destacan como motivos de no resolución principalmente la falta de documentación (45%).