



Santa Cruz de Tenerife

AYUNTAMIENTO

Organismo Autónomo

Gerencia Municipal de Urbanismo



Encuesta de la calidad percibida por los usuarios en los servicios de
la Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife
2017

índice

1.	<u>Objetivos</u>	3
2.	<u>Metodología</u>	4
2.1.	Ficha Técnica	5
2.2.	Descripción trabajos de campo	6
3.	<u>Perfil del usuario</u>	7
4.	<u>Caracterización de los trámites</u>	9
4.1.	Tipo de trámite	9
4.2.	Cita previa	11
4.3.	Visitas a la Gerencia	12
4.4.	Resolución de la gestión	14
5.	<u>Satisfacción – valoración del servicio</u>	16
5.1.	Primeras impresiones - satisfacción general	16
5.2.	Valoración de las cualidades del servicio	17
5.3.	Valoración de las dimensiones del servicio	22
6.	<u>Comparativa con otros Servicios - Gerencias de Urbanismo</u>	25
6.1.	Experiencias con otros servicios de urbanismo	25
6.2.	Calidad comparada con otras gerencias – servicios de urbanismo	26
7.	<u>Acceso a los recursos Web de la Gerencia</u>	28
7.1.	Índice de acceso a la Web	28
7.2.	Tipo de gestiones realizadas en la Web	30
7.3.	Demanda de <i>facilidades</i> a implementar en la Web	32
8.	<u>Percepción subjetiva duración de las gestiones</u>	33
8.1.	Tiempo estimado en las gestiones	33
8.2.	Calificación del tiempo de espera para realizar las gestiones	34
8.3.	Valoración de la duración total de las gestiones	35
9.	<u>Demandas de los usuarios - necesidades de mejora percibidas</u>	36
10.	<u>Conclusiones</u>	39
11.	<u>DAFO</u>	42

1. Objetivos

El objetivo principal del estudio es la medición de la satisfacción del usuario de la **Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife**, tanto a nivel general como en relación a las cualidades y dimensiones que componen el servicio.

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

- ✓ Obtener un índice cuantitativo de la evolución de la satisfacción de los usuarios con los servicios de la Gerencia de Urbanismo.
- ✓ Estimar que cualidades y dimensiones del servicio contribuyen en mayor medida a la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Identificar las principales demandas y/o necesidades de mejora percibidas por los usuarios.
- ✓ Determinar si la satisfacción de los usuarios se ve influida por las variables de segmentación de la demanda consideradas (genero, edad, tipo de gestión, ocupación,...).
- ✓ Conocer el perfil / perfiles de los usuarios de la Gerencia de Urbanismo.

Al igual que en la edición de 2016, la **Encuesta de la Calidad Percibida en los Servicios de la Gerencia de Urbanismo** contempla adicionalmente el análisis de otros aspectos relativos al servicio, tales como la tipología de gestiones que traen al usuario a la Gerencia; la penetración de la Cita Previa; el conocimiento y uso de los recursos WEB dispuestos por la Gerencia y la valoración del tiempo percibido en la prestación del servicio.

2. Metodología

Los Estudios de Satisfacción son la metodología más utilizada para medir la percepción ciudadana sobre los servicios públicos. Las cualidades del servicio recogidas en cada una de las dimensiones del modelo **SERVPERF** (Cronin y Taylor, 1994) proporcionan el marco conceptual para el desarrollo de los objetivos del **Estudio de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de la Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife**.

El modelo SERVPERF propone la evaluación de los servicios a partir de cinco dimensiones generales, cada una de las cuales se compone de una serie de atributos o cualidades, a saber:

- ✓ **Elementos Tangibles:** en referencia a la apariencia de las instalaciones, equipos y materiales que se utilizan en la prestación del servicio.
- ✓ **Fiabilidad:** en referencia a la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo con precisión y sin errores.
- ✓ **Capacidad de Respuesta:** en referencia a la voluntad de ayuda a los usuarios y a la rapidez y agilidad del servicio.
- ✓ **Seguridad:** en referencia al conocimiento y profesionalidad de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad; a la gestión y control de los riesgos; y a la ética, veracidad y confianza en el servicio que se presta.
- ✓ **Empatía:** en referencia a la atención esmerada e individualizada; a la facilidad de acceso a la información; a la existencia de información completa y en un lenguaje comprensible; a la capacidad de escuchar y el esfuerzo por conocer y entender las necesidades de los usuarios.

El modelo **SERVPERF** constituye un marco válido y fiable para evaluar la **satisfacción de los ciudadanos** sobre la prestación de los servicios públicos, ayudando a detectar las fortalezas y debilidades en la prestación del servicio, a la vez que permite el análisis de la evolución de la percepciones y el impacto de las medidas adoptadas por la organización en la satisfacción de los usuarios.

La Encuesta de Calidad de los servicios de la Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife es una investigación por muestreo, con recogida de la información a partir de una **encuesta personal** a una muestra representativa de usuarios a partir de los parámetros que se describen en la **Ficha Técnica**.

2.1. Ficha Técnica

Procedimiento	Entrevista personal asistida por ordenador (CAPI), a partir de un cuestionario estructurado. El software empleado en la recogida de información (GANDIA) posibilita el seguimiento y supervisión en tiempo real de la evolución de los trabajos de campo.
Universo	La población objeto de estudio está compuesta por el conjunto de los usuarios de los servicios de la Gerencia de Urbanismo en el período de la realización de la encuesta.
Tamaño de la muestra	400 usuarios individuales, esto es se administrará una única entrevista por persona, sea usuario particular, profesional o empresarial durante el periodo asignado a los trabajos de campo.
Error de la muestra	El error máximo en la estimación de proporciones es de $\pm 4.9\%$, bajo el supuesto de máxima indeterminación ($p=q=0,5$) y para un nivel de confianza del 95%.
Sistema de Muestreo	Muestreo aleatorio simple, con selección de las unidades informantes (usuarios) a la salida de las oficinas de Atención al Público de la Gerencia Municipal de Urbanismo.
Trabajos de campo	15 al 29 de enero de 2018.
Supervisión	Supervisión presencial en las Oficinas de Atención al Público, y telefónica por re-contacto a un 20% de las encuestas realizadas por cada entrevistador.
Análisis de Datos	Frecuencias marginales y tabulaciones cruzadas (tablas de contingencias).
Entrevistadores	3 entrevistadoras.
Calidad	Los procedimientos del estudio se han realizado en cumplimiento de la norma UNE-ISO 20252:2012.

2.2. Descripción de los trabajos de campo

Los trabajos de campo se han desarrollado en las oficinas de atención al ciudadano de la Gerencia Municipal de Urbanismo entre los días 15 al 29 de enero de 2018.

La media de entrevistas diarias ha oscilado en un rango de 11 (último día de trabajo) a 50, con una media diaria en torno a las 36 entrevistas.

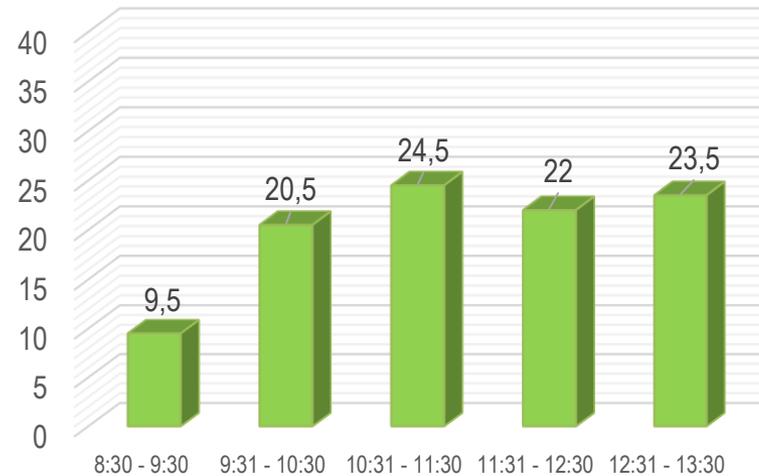
La atención al público es de lunes a viernes, en horario de 8:30 a.m. a 13:30 p.m., con la mayor productividad en el desarrollo de las entrevistas en el tramo horario de 10:31 – 11:30 horas con el 24.5% de las entrevistas totales.

La duración de las entrevistas ha oscilado entre los 3 y los 15 minutos, con una media de 6 minutos y una desviación típica de 1'28'' minutos.

En base al tipo de gestión que ha traído al ciudadano a la Gerencia de Urbanismo, *particular*, *empresarial* o *profesional*, no se aprecian variaciones significativas en la duración de las entrevistas, situándose en torno a los 6 minutos de media.



ENTREVISTAS POR TRAMO HORARIO %



- Los trabajos de campo se han desarrollado en once días, en horario de 8:30 a 13:30 horas y con una productividad media en torno a las 36 entrevistas al día.
- La duración de las entrevistas se ha situado en 6 minutos de media.

3. Perfil usuario

Perfil usuario del servicio	Oleadas	
	2016 %	2017 %
CARÁCTER DE LA GESTIÓN		
Particular	37.0	45.8
Empresarial	42.0	36.7
Profesional	21.0	17.5
GENERO		
Hombre	67.0	65.8
Mujer	33.0	34.2
SEGMENTOS EDAD		
18-24	0.5	1.2
25-34	16.0	17.0
35-44	34.0	31.8
45-54	29.0	26.5
55-64	13.0	13.8
65 o más	8.0	9.8
NIVEL DE ESTUDIOS		
Sin estudios		0.2
Primarios	7.0	6.5
Secundarios	12.0	12.5
Formación Profesional	20.0	13.8
Universitarios	62.0	67.0
OCUPACIÓN		
Empresarios	52.0	51.0
Trabajadores cuenta ajena	33.0	30.5
Inactivos	15.0	18.5
MUNICIPIO DE RESIDENCIA		
Santa Cruz de Tenerife	75.0	71.0
La Laguna	10.0	14.3
Otros municipios	15.0	14.7
TOTAL	100.0	100.0

- ✓ El 45.8% de los consultados manifiestan acudir a la Gerencia a una gestión de carácter *particular* (37.0% en 2017); el 36.7% indican que la gestión que les ha traído a la Gerencia es *empresarial* (42.0% en 2017) y un 17.5% señalan que la gestión es de carácter *profesional* (21.0% en 2017).
- ✓ Prácticamente se mantiene la tendencia observada en base al género en 2016, con un 65.8% de *hombres* y un 34.2% de *mujeres*.
- ✓ La media de *edad del usuario* se sitúa en los 46 años, siendo de 47 años entre los hombres y de 43 entre las mujeres. El segmento de edad de 35-54 años presenta un peso en la muestra en torno al 58.0%.
- ✓ El 67.0% de los consultados poseen *formación universitaria* (62.0% en 2017), porcentaje que aumenta al 72.5% en el segmento de 35-54 años.
- ✓ Por otra parte, el 51.0% son *empresarios y/o autónomos* (52.0% en 2017), aumentando al 58.8% en el tramo de 35-54 años. En el segmento de 18-34 años predominan los *trabajadores por cuenta ajena* (45.2%) y en el segmento de 55 años o más, el 55.3% se encuentran en situación de *inactivos*.
- ✓ El 71.0% del total de los consultados *residen* en Santa Cruz de Tenerife y el 29.0% son residentes de otros municipios.
- ✓ Entre los *empresarios y/o autónomos*, representan el 51.0% de la muestra, el 85.3% desarrollan su *actividad* en Santa Cruz de Tenerife; el 6.9% en La Laguna y un 7.8% en otros municipios.

El *usuario tipo* de la Gerencia en la presente edición se puede *caracterizar* por un hombre de 47 años, empresario o profesional autónomo, con formación universitaria, que acude a la gerencia a realizar gestiones de índole empresarial, que reside y desarrolla su actividad en el municipio de Santa Cruz de Tenerife.

- ✓ Se produce una inversión en la tendencia al considerar la ocupación de los entrevistados, así podemos apreciar que aproximadamente un 70.0% de los empresarios y/o autónomos acuden a la Gerencia a resolver asuntos de índole *empresarial* y *profesional* mientras que los trabajadores por cuenta ajena e inactivos acuden mayoritariamente a gestiones de índole *particular*.

Carácter de la gestión Base 100.0%	Estudios			Ocupación		TOTAL
	Preuniversitarios	Universitarios	Empresario- Autónomo	Trabajador cuenta ajena	Inactivo	
Particular	57.3	39.9	30.4	45.9	87.8	45.8
Empresarial	37.4	36.6	45.1	38.5	10.8	36.7
Profesional	5.3	23.5	24.5	15.6	1.4	17.5
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
BASE MUESTRA (%)	32.8	67.2	51.0	30.5	18.5	100.0

- ✓ En base al municipio de residencia apreciamos igualmente variaciones en la tendencia general, con un 52.5% de los residentes en Santa Cruz, representan el 71.0% de la muestra, que acuden a la Gerencia por asuntos *particulares* mientras que entre los usuarios residentes en el resto de municipios de la isla predominan los asuntos de índole *empresarial*.
- ✓ De otra parte, entre el colectivo de empresarios y/o autónomos que desarrollan su actividad laboral fuera del municipio de Santa Cruz predominan las gestiones de tipo *profesional* mientras que entre los empresarios con actividad en el municipio, éstos últimos representan el 85.3% del segmento, predominan las gestiones de índole *empresarial*.

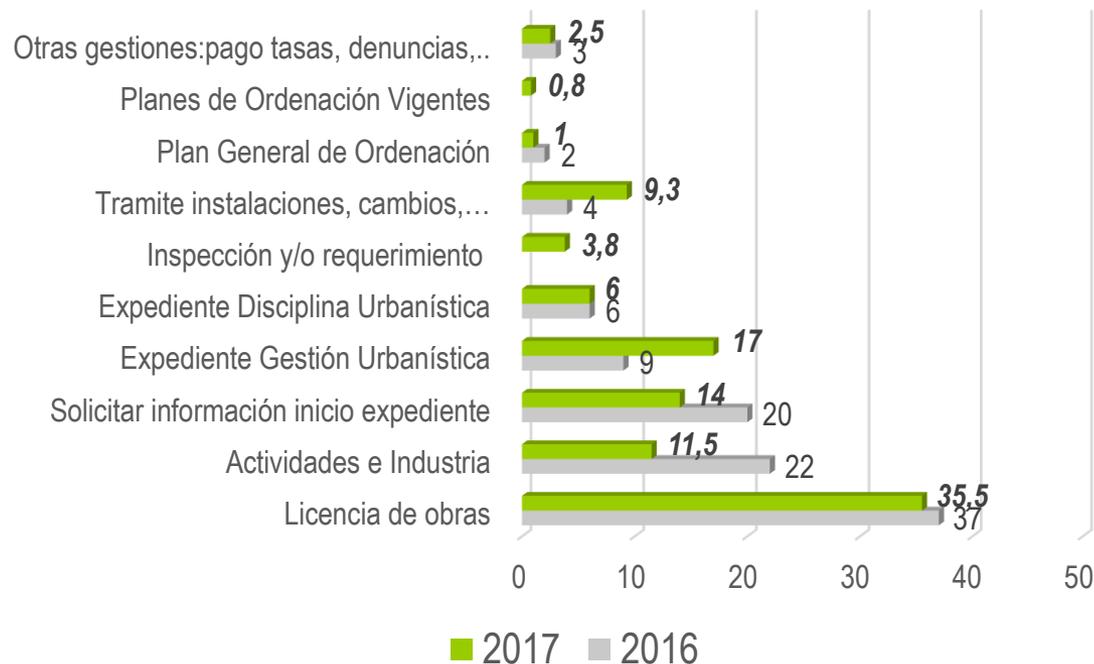
Carácter de la gestión Base 100.0%	Municipio Residencia (Base 100.0%)			TOTAL	Municipio Actividad (Base 51.0%)			TOTAL
	Santa Cruz	La Laguna	Otros		Santa Cruz	La Laguna	Otros	
Particular	52.5	28.1	30.5	45.8	31.6	21.4	25.0	30.4
Empresarial	33.8	42.1	45.8	36.7	48.3	21.4	31.3	45.1
Profesional	13.7	29.8	23.7	17.5	20.1	57.1	43.8	24.5
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
BASE MUESTRA (%)	71.0	14.3	14.8	100.0	85.3	6.9	7.8	100.0

4. Caracterización de los trámites

4.1. Tipo de trámite

- ✓ **¿Qué tipo de gestión le ha traído el día de hoy a la Gerencia de Urbanismo?** En la presente edición, el 35.5% de los encuestados declaran haber accedido a la Gerencia a gestiones vinculadas a *licencias de obras*; el 17.0% a tramitar expedientes de *gestión urbanística*; el 14.0% a *solicitar información* para el inicio de un expediente y el 11.5% a tramitar un expediente de *actividades o industria*.

TIPO DE GESTIÓN
% respuesta múltiple



- ✓ Respecto a 2016, se mantiene el peso en la demanda de la tramitación relativa a *Obras* y a *Disciplina urbanística*; aumentan significativamente la demanda en *gestión urbanística* y en *comunicaciones de cambio de titularidad, instalaciones, terrazas, rótulos, ampliación de horarios, etc.*; a la vez que desciende de manera significativa la demanda en materia de *actividades e industria*.

- ✓ Señalar que la *solicitud de información para el inicio de un expediente* obtiene una tasa de demanda del 14.0%, porcentaje que aumenta al 20.2% entre aquellos usuarios que acceden a la Gerencia a gestiones de índole *particular*.

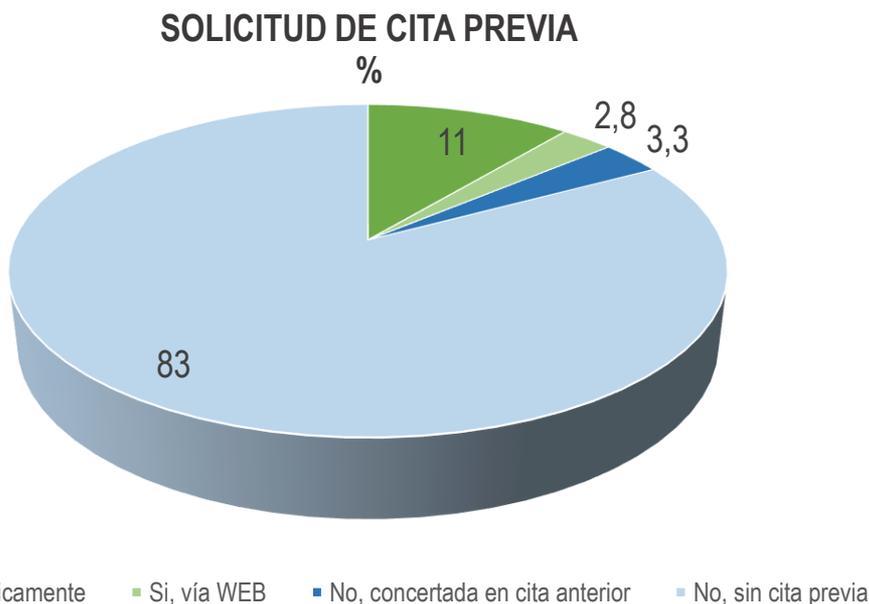
- ✓ Si bien, la tasa de participación en expedientes relativos a *licencia de obras* es mayoritaria con independencia del carácter de la gestión, apreciamos tasas significativas de penetración de los trámites relativos a *actividades e industria* (19.0%) y a *comunicaciones, tramitación de instalaciones, cambios de titularidad...*(15.0%) entre los usuarios que acuden a la Gerencia por gestiones *empresariales*.
- ✓ De igual forma, apreciamos entre los usuarios *profesionales* un porcentaje significativo de casos que acceden a la Gerencia a tramitar asuntos de *gestión urbanística* (30.0%).

Tipo de trámite Base 100.0%	Carácter de la gestión			TOTAL
	Particular	Empresarial	Profesional	
Expediente de licencia de obras	38.3	32.0	35.7	35.5
Expediente de gestión urbanística	15.3	12.9	30.0	17.0
Información para iniciar expediente	20.2	7.5	11.4	14.0
Expediente de actividades e industria	6.6	19.0	8.6	11.5
Instalación de rótulos, cambio actividad, titularidad,...	6.0	15.0	5.7	9.3
Expediente de disciplina urbanística	7.7	5.4	2.9	6.0
Inspección y/o requerimiento de la Gerencia	3.3	4.8	2.9	3.8
Trámites de Plan General Ordenación Urbana	1.6		1.4	1.0
Trámites de Planes de Ordenación Vigentes	1.1	0.7		0.8
Otras gestiones	1.6	4.1	1.4	2.5
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0
BASE MUESTRA (%)	45.8	36.8	17.5	100.0

- ✓ En base al lugar de residencia, observamos un aumento significativo en la tramitación de expedientes de *gestión urbanística* entre los residentes en La Laguna (21.1%) y del resto de municipios (22.0%).
- ✓ En el segmento de *empresarios y/o autónomos*, 51.0% de la muestra, apreciamos que entre aquellos que desarrollan su actividad laboral en La Laguna, en el 35.7% de los casos acuden a la Gerencia a *solicitar información* para el inicio de la tramitación de un expediente.

4.2. Cita previa

- ✓ **¿Ha concertado cita previa?** El 83.0% de los consultados manifiestan haber accedido a la Gerencia sin concertar cita previa alguna. El 11.0% ha concertado cita telefónicamente; un 2.8% a través de la WEB y el 3.3% la ha concertado en una visita anterior.



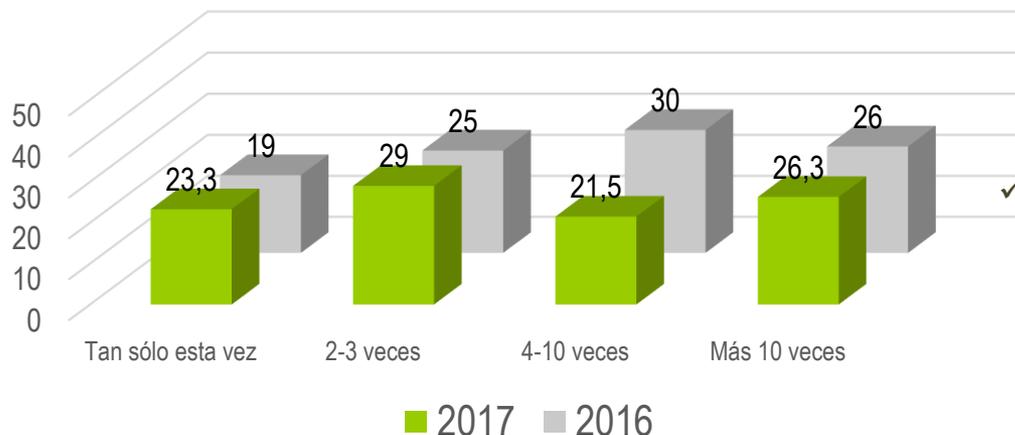
- ✓ En la pasada edición, el 87.0% de los consultados señalan no haber solicitado cita previa alguna frente al 13.0% que indican haberlo hecho.
- ✓ La *cita previa telefónica* experimenta un incremento significativo, hasta alcanza al 23.2% entre aquellos consultados que acceden a la Gerencia a solicitar información para iniciar un expediente.

- ✓ De igual forma, en base al carácter de la gestión y a la ocupación de los consultados apreciamos que entre las gestiones de índole *profesional* y en el segmento de los *empresarios y/o autónomos*, un 15.7% y 13.2% respectivamente indican haber solicitado cita previa telefónica.

4.3. Visitas a la Gerencia

- ✓ **¿Incluyendo la visita de hoy, cuántas veces ha acudido a la Gerencia de Urbanismo en 2017?** El 23.3% de los consultados (19.0% en 2016) señalan que es la primera vez que acuden a la Gerencia; el 29.0% indican haber acudido de 2-3 veces en este último años (25.0% en 2016); el 21.5% indican que lo han hecho en 4-10 ocasiones (30.0% en 2016) y el 26.3% que lo han hecho en más de 10 ocasiones (26.0% en 2016).

VISITAS A LA GERENCIA DE URBANISMO %



- ✓ Como se puede apreciar en el cuadro siguiente, la intensidad en al acceso a la Gerencia de Urbanismo aumenta en la medida que el usuario acuda por asuntos de tipo *empresarial* o *profesional*.

Los consultados que acceden por asuntos de índole *particular* indican en el 30.6% de los casos que es la primera ocasión que visitan la Gerencia y en un 37.7% que en 2017 han accedido de 2 a 3 veces.

VISITAS A LA GERENCIA 2017	Carácter de la gestión			TOTAL
	Particular	Empresarial	Profesional	
Tan sólo en na (esta) ocasión	30.6	19.7	11.4	23.3
De 2 a 3 veces	37.7	23.1	18.6	29.0
De 4 a 10 veces	18.6	23.1	25.7	21.5
Más de 10 veces	13.1	34.0	44.3	26.3
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0
BASE DE MUESTRA (%)	45.8	36.8	17.5	100.0

- ✓ El cuadro siguiente muestra la *intensidad* en el acceso en función al *tipo de trámite* que ha llevado al ciudadano a la Gerencia. Así, podemos apreciar que los usuarios que acceden por *licencia de obras*, 35.5% de la muestra, en un 29.6% de los casos indican haber acudido a la Gerencia en más de 10 ocasiones en 2017; al igual que un 32.4% de los que acceden por *gestión urbanística* y el 29.2% de aquellos que lo hacen por asuntos de *disciplina urbanística*.

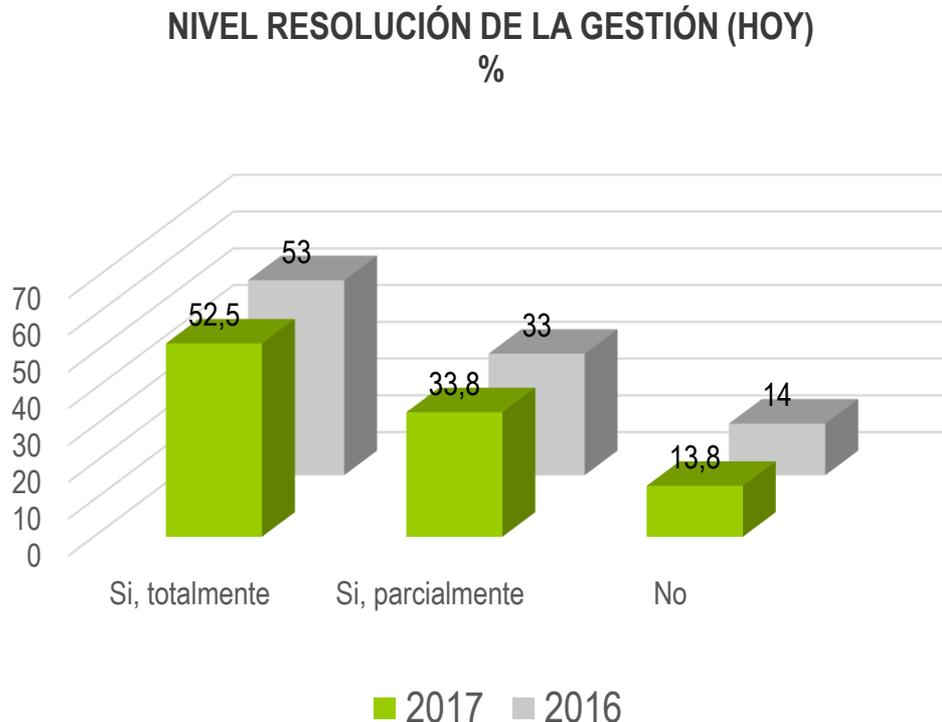
VISITAS A LA GERENCIA 2017	TIPO DE TRÁMITE										TOTAL
	Información iniciar tramitación	Licencia de obras	Actividades / Industria	Tramitación cambios de titularidad, rótulos,...	Inspección y/o requerimiento	Disciplina Urbanística	Gestión Urbanística	Planes Ordenación Vigentes	PGO	Otras gestiones	
Tan sólo en una (esta) ocasión	30.4	24.6	26.1	16.2	6.7	25.0	16.2	33.3	25.0	30.0	23.3
De 2 a 3 veces	21.4	26.8	26.1	35.1	46.7	29.2	36.8	33.3		20.0	29.0
De 4 a 10 veces	28.6	19.0	30.4	21.6	26.7	16.7	14.7	33.3	50.0	10.0	21.5
Más de 10 veces	19.6	29.6	17.4	27.0	20.0	29.2	32.4		25.0	40.0	26.3
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
BASE MUESTRA (%)	14.0	35.5	11.5	9.3	3.8	6.0	17.0	0.8	1.0	2.5	100.0

- ✓ En base a la ocupación de los entrevistados, apreciamos que la intensidad en la visitas en 2017 aumenta entre los *empresarios y/o autónomos* y desciende en el segmento de los *inactivos*.

VISITAS A LA GERENCIA 2017	Ocupación			TOTAL
	Empresario-Autónomo	Trabajador cuenta ajena	Inactivo	
Tan sólo en una (esta) ocasión	18.1	23.0	37.8	23.3
De 2 a 3 veces	24.5	32.8	35.1	29.0
De 4 a 10 veces	26.0	18.0	14.9	21.5
Más de 10 veces	31.4	26.2	12.2	26.3
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0
BASE DE MUESTRA (%)	51.0	30.5	18.5	100.0

4.4. Resolución de la gestión

- ✓ **¿Ha conseguido resolver la gestión que vino a realizar hoy?.** El 52.5% de los consultados (53.0% en 2016) indican haber resuelto *totalmente* la gestión que les trajo hoy a la Gerencia y el 33.8% (33.0% en 2016) que la resolución ha sido *parcial*. Por el contrario, el 13.8% (14.0% en 2016) indican que no han podido resolver los asuntos durante la visita de hoy.



- ✓ En base al tipo de gestión, el nivel de resolución de las gestiones en su **totalidad** presenta porcentajes superiores al 52.5% global entre los usuarios que han acudido a la Gerencia para una *inspección o requerimiento*, con un 73.3% que indican haber resuelto totalmente la gestión; entre los que han acudido por un asunto de *disciplina urbanística* (62.5%); entre aquellos que lo han hecho por trámites de *instalaciones y/o cambio de titularidad* (59.5%) y entre los que han acudido por un asunto de *gestión urbanística* (58.8%).
- ✓ Por el contrario, la **no resolución** de las gestiones aumenta ligeramente del 13.8% a un 16.2% entre los usuarios que han acudido por expedientes para *licencias de obra*.

- ✓ Los motivos señalados por el 13.8% de los usuarios que indican no haber podido dar solución a las gestiones en la Gerencia han sido por frecuencia de respuestas, la *falta de documentación* (34.5%); la *disposición de información errónea o incompleta* (16.4%); la *necesidad de concertar cita con personal técnico* (16.4%) y la *lentitud en los procesos en la Gerencia* (14.5%).
- ✓ En base al carácter de la gestión se observan algunas variaciones a la tendencia global, así la *falta de documentación* experimenta un incremento significativo alcanzando índices del 57.1% y 50.0% respectivamente en las gestiones de índole *empresariales y profesionales*.

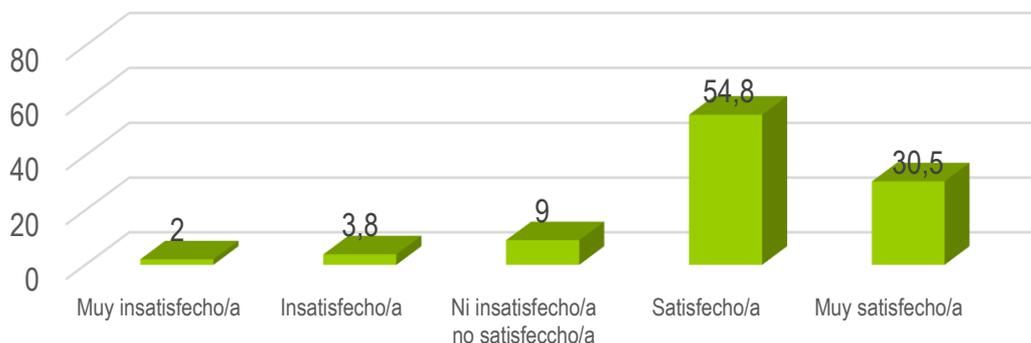
NIVEL RESOLUCIÓN GESTIONES	Carácter de la gestión			Ocupación			TOTAL
	Particular	Empresarial	Profesional	Empresario - Autónomo	Trabajador cuenta ajena	Inactivo	
Si, totalmente	48.6	57.8	51.4	52.9	51.6	52.7	52.5
Si, parcialmente	35.5	32.7	31.4	32.8	35.2	33.8	33.8
No	15.8	9.5	17.1	14.2	13.1	13.5	13.8
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
MOTIVOS NO RESOLUCIÓN (Respuesta múltiple)	Particular (Base 15.8%)	Empresarial (Base 9.5%)	Profesional (Base 17.1%)	Empresario - Autónomo (Base 14.2%)	Trabajador cuenta ajena (Base 13.1%)	Inactivo (Base 13.5%)	TOTAL (Base 13.8%)
Por falta de documentación	17.2	57.1	50.0	37.9	37.5	20.0	34.5
Por información errónea o incompleta	13.8	21.4	16.7	17.2	25.0		16.4
Por fallo informático de la Gerencia	13.8			10.3	6.3		7.3
El trámite no es de la Gerencia	10.3	7.1		6.9	6.3	10.0	7.3
Por incompatibilidad de usos		7.1		3.4			1.8
Por precisar de cita con técnicos	24.1		16.7	20.7	6.3	20.0	16.4
Por lentitud de la Gerencia	17.2	7.1	16.7	3.4	18.8	40.0	14.5
No sabe exactamente	3.4	21.4		10.3	6.3		7.3
Por otros motivos	3.4		8.3	3.4		10.0	3.6
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
BASE MUESTRA (%)	45.8	36.7	17.5	51.0	30.5	18.5	100.0

5. Satisfacción y valoración del servicio

5.1. Primeras impresiones - satisfacción general

- ✓ **En líneas generales, cómo diría Usted que se siente en relación al servicio recibido por parte de la Gerencia de Urbanismo?** El 85.3% de los consultados se sienten **satisfechos y/o muy satisfechos** con el servicio recibido frente al 5.8% que se sienten **insatisfechos y/o muy insatisfechos**.

GRADO SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO %



- ✓ En función al **tipo de trámite**, podemos apreciar que el nivel general de satisfacción prácticamente se mantiene inalterable, aumentando a un 100.0% entre los que han acudido por **inspección y/o requerimiento** y entre aquellos que han acudido a por **información para iniciar un expediente**, con un 87.5% de los consultados que indican sentirse **satisfechos y/o muy satisfechos** con el servicio.

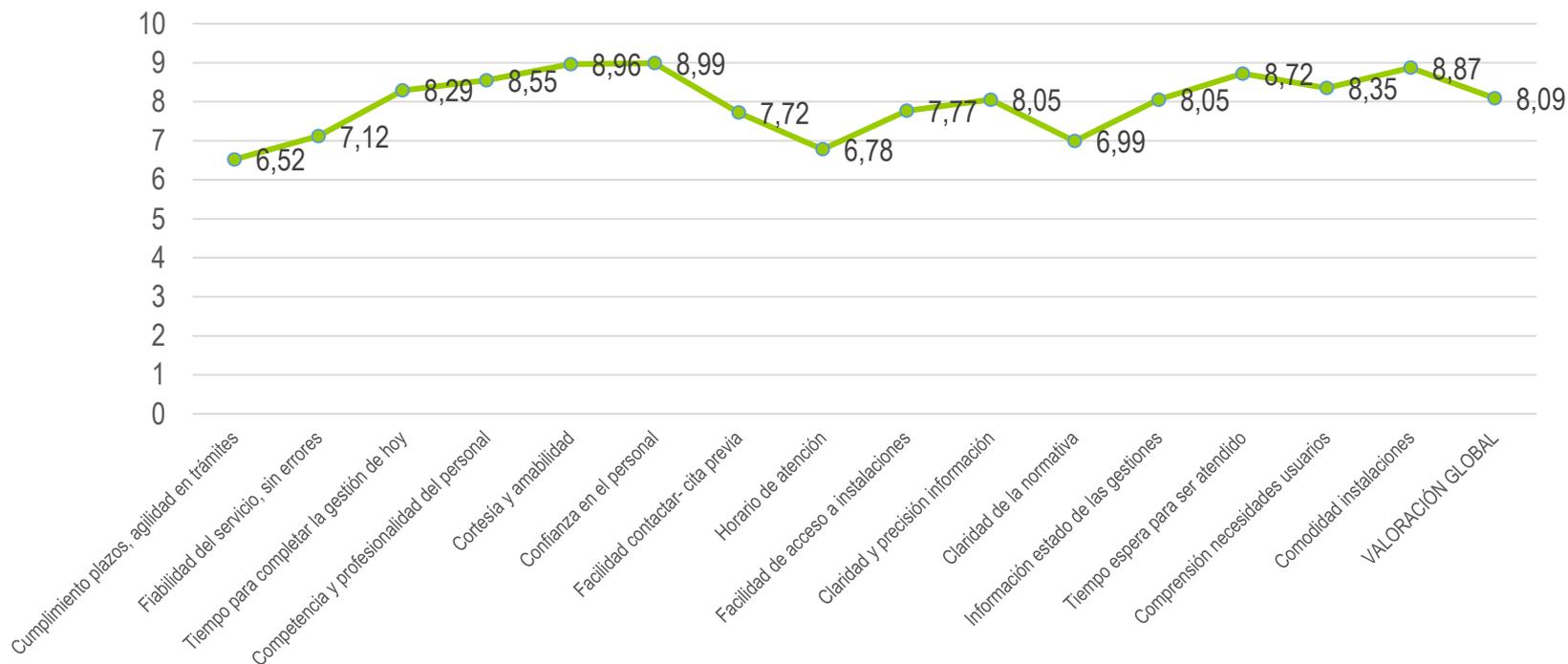
- ✓ En base al **carácter de la gestión** la tendencia general permanece invariable.

SATISFACCIÓN GENERAL	TIPO DE TRÁMITE										TOTAL
	Información iniciar tramitación	Licencia de obras	Actividades / Industria	Tramitación cambios de titularidad, rótulos,...	Inspección y/o requerimiento	Disciplina Urbanística	Gestión Urbanística	Planes Ordenación Vigentes	PGO	Otras gestiones	
Muy satisfecho/a	35.7	28.2	30.4	27.0	53.3	20.8	30.9		25.0	40.0	30.5
Satisfecho/a	51.8	56.3	56.5	51.4	46.7	58.3	54.4	100.0	50.0	40.0	54.8
Ni satisfecho/a-ni insatisfecho/a	5.4	9.2	8.7	13.5		12.5	10.3		25.0	10.0	9.0
Insatisfecho/a	5.4	4.9	2.2	2.7			2.9			10.0	3.8
Muy insatisfecho/a	1.8	1.4	2.2	5.4		8.3	1.5				2.0
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
BASE MUESTRA (%)	14.0	35.5	11.5	9.3	3.8	6.0	17.0	0.8	1.0	2.5	100.0

5.2. Valoración de las cualidades del servicio

- ✓ Se observan diferencias significativas en la valoración de los usuarios a las cualidades del servicio según el modelo **SERVPERF**, con índices de satisfacción superiores a los 8,50 puntos (notable alto), tales como la **confianza-credibilidad en el personal** (8,99); la **amabilidad – cortesía** (8,96); la **comodidad de las instalaciones** (8,87); el **tiempo de espera para ser atendido** (8,72) y la **profesionalidad del personal** (8,55), frente a cualidades de la oferta que obtienen índices inferiores al 7,00, puntuación que marca el aprobado en calidad del servicio. Estas cualidades son la **agilidad percibida en la gestión de los asuntos y trámites** (6,52); el **horario de atención** (6,78) y la **claridad en la normativa** (6,99), mientras que el aspecto relativo a la **solución de los trámites con acierto y precisión** presenta una puntuación que roza el aprobado (7,12).

VALORACIÓN DE LAS CUALIDADES DEL SERVICIO MEDIA 0 - 10



- ✓ En relación a la edición de 2016, apreciamos que la mayoría de los indicadores del servicio experimentan incrementos significativos en sus puntuaciones, en especial en los aspectos relativos a la **dimensión capacidad de respuesta** como son: el **tiempo de espera para ser atendido** que pasa de 6,6 puntos a 8,72; las **facilidades de la Gerencia para solicitar cita previa** que pasa de 5,6 a 7,72 y el **cumplimiento de los plazos, la agilidad de los trámites** que pasa de una puntuación de 5,1 en 2016 a los 6,52 en la presente edición. Por el contrario, el **horario de atención al público** constituye la única cualidad que experimenta un descenso significativo respecto a 2016, con un índice de 6,78 puntos (7,1 en 2016).

- ✓ La valoración global del servicio pasa de los 7,2 puntos de 2016 a los 8,09 de la presente edición, representando una diferencia estadísticamente significativa en la percepción de los usuarios sobre la evolución del servicio.

VALORACIÓN CUALIDADES DEL SERVICIO (escala 0 – 10)	Oleadas	
	2016	2017
Media de puntuaciones		
El cumplimiento y respeto a los plazos establecidos, la agilidad en la gestión de los asuntos-trámites – CAPACIDAD RESPUESTA	5,1	6,52
La solución de los trámites con acierto, precisión y sin cometer errores – FIABILIDAD	7,2	7,12
El tiempo que ha sido necesario para completar la gestión de hoy – CAPACIDAD RESPUESTA	8,3	8,29
La competencia técnica y profesionalidad del personal que atiende el servicio - SEGURIDAD	8,1	8,55
La cortesía y amabilidad del personal que atiende el servicio - EMPATÍA	8,9	8,96
El tratamiento confidencial de los datos personales. La confianza en el personal del servicio – SEGURIDAD	-	8,99
Las facilidades que da la Gerencia para que el ciudadano solicite cita previa – CAPACIDAD RESPUESTA	5,6	7,72
El horario de atención al público – TANGIBLES	7,1	6,78
La facilidad para el acceso de los ciudadanos a las oficinas de la Gerencia – TANGIBLES	7,8	7,77
Las facilidades que da el personal de la Gerencia para conseguir la información necesaria para resolver los asuntos y trámites – EMPATÍA	7,8	8,05
La claridad de la normativa, la facilidad para comprender los requisitos necesarios para obtener el servicio – FIABILIDAD	6,2	6,99
La claridad de la información aportada por el personal sobre la situación en la que se encuentran los trámites – EMPATÍA	6,6	8,05
El tiempo de espera para ser atendido hoy – CAPACIDAD RESPUESTA	6,6	8,72
La flexibilidad del personal del servicio para comprender las necesidades del ciudadano - EMPATÍA	7,9	8,35
La comodidad de las oficinas y sala de espera donde se realizan las gestiones (limpieza, temperatura, iluminación, sensación de orden, ruidos, etc.) – TANGIBLES	8,3	8,87
VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO	7,2	8,09

- ✓ En base al tipo de trámite, presentamos los índices con valores significativamente superiores a la media global en color verde y los índices con valores significativamente inferiores a la media en color rojo.

VALORACIÓN CUALIDADES DEL SERVICIO (escala 0 – 10)	TIPO DE TRÁMITE									TOTAL	
	Información iniciar tramitación	Licencia de obras	Actividades / Industria	Tramitación cambios de titularidad, rótulos,...	Inspección y/o requerimiento	Disciplina Urbanística	Gestión Urbanística	Planes Ordenación Vigentes	PGO		Otras gestiones
El cumplimiento plazos establecidos	6,86	6,04	6,55	7,06	7,81	6,76	6,50	8,33	0,00	6,88	6,52
La solución con acierto, precisión	7,45	6,77	6,96	7,30	7,83	7,19	7,48	9,00	0,00	6,33	7,12
El tiempo para completar la gestión de hoy	8,28	8,28	8,84	8,24	8,93	7,73	8,10	8,66	10,0	6,30	8,29
La competencia técnica y profesionalidad	8,78	8,42	9,24	8,89	8,80	8,50	8,10	9,66	7,50	7,30	8,55
La cortesía y amabilidad en el servicio	8,85	8,92	9,26	9,35	9,00	9,12	8,60	9,33	10,0	8,60	8,96
El tratamiento confidencia, la confianza	8,40	9,00	9,44	9,42	9,21	9,00	8,79	9,66	10,0	8,50	8,99
Las facilidades para solicitar cita previa	7,74	7,62	8,24	7,57	7,83	8,26	7,67	9,50	6,75	6,00	7,72
El horario de atención al público	6,75	6,66	6,82	6,97	6,86	7,00	6,91	7,33	6,25	6,10	6,78
La facilidad de acceso a las oficinas	8,19	7,67	7,95	8,00	7,80	8,25	7,48	7,66	5,75	7,30	7,77
Las facilidades para conseguir información	7,96	8,02	8,27	8,45	8,57	8,37	7,77	9,33	3,00	7,90	8,05
La claridad de la normativa	7,28	6,78	7,79	7,80	7,13	7,25	6,20	7,33	3,75	6,60	6,99
La claridad de la información	8,16	7,98	8,23	8,54	8,71	8,41	7,68	9,66	5,25	7,44	8,05
El tiempo de espera para ser atendido hoy	8,37	8,61	9,08	9,21	8,93	8,91	8,63	8,33	10,0	8,10	8,72
La flexibilidad del personal	8,41	8,24	8,65	8,55	8,86	8,04	8,10	9,66	8,00	8,60	8,35
La comodidad de las oficinas	8,75	8,74	9,10	9,08	9,13	8,91	8,73	9,00	9,75	9,30	8,87
VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO	8,14	8,06	8,20	8,27	9,07	7,63	7,88	8,67	6,50	7,80	8,09
BASE MUESTRA (%)	14.0	35.5	11.5	9.3	3.8	6.0	17.0	0.8	1.0	2.5	100.0

- ✓ En base al carácter de la gestión, apenas se observan variaciones significativas en la percepción que mantienen los usuarios hacia las cualidades del servicio, tan sólo resaltar el índice que otorgan los usuarios que acuden por asuntos *particulares* a la cualidad relativa a la **solución de los trámites con acierto, precisión y sin cometer errores** (6,69), resultando significativamente inferior al otorgado por los usuarios que acuden a la Gerencia, sea por motivos *empresariales* (7,43) o por *profesionales* (7,44).

VALORACIÓN CUALIDADES DEL SERVICIO (escala 0 – 10)	Carácter de la gestión			TOTAL
	Particular	Empresarial	Profesional	
El cumplimiento y respeto a los plazos establecidos, la agilidad en la gestión de los asuntos-trámites	6,24	6,70	6,78	6,52
La solución de los trámites con acierto, precisión y sin cometer errores	6,69	7,43	7,44	7,12
El tiempo que ha sido necesario para completar la gestión de hoy	8,22	8,29	8,47	8,29
La competencia técnica y profesionalidad del personal que atiende el servicio	8,47	8,56	8,72	8,55
La cortesía y amabilidad del personal que atiende el servicio	8,97	8,82	9,20	8,96
El tratamiento confidencial de los datos personales. La confianza en el personal del servicio	8,91	9,06	9,02	8,99
Las facilidades que da la Gerencia para que el ciudadano solicite cita previa	8,05	7,50	7,30	7,72
El horario de atención al público	6,76	6,78	6,84	6,78
La facilidad para el acceso de los ciudadanos a las oficinas de la Gerencia	8,09	7,52	7,47	7,77
Las facilidades de la Gerencia para conseguir la información necesaria para resolver los trámites	8,20	7,93	7,88	8,05
La claridad de la normativa, la facilidad para comprender los requisitos para obtener el servicio	7,19	6,91	6,64	6,99
La claridad de la información aportada por el personal sobre la situación de los trámites	8,05	8,04	8,05	8,05
El tiempo de espera para ser atendido hoy	8,74	8,57	8,95	8,72
La flexibilidad del personal del servicio para comprender las necesidades del ciudadano	8,46	8,21	8,32	8,35
La comodidad de las oficinas y sala de espera (limpieza, temperatura, iluminación, ruidos, etc.)	8,88	8,88	8,82	8,87
VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO	8,18	8,01	8,01	8,09
BASE MUESTRA (%)	45.8	36.8	17.5	100.0

- ✓ En base al género y la edad de los usuarios no se detectan variaciones significativas en los índices de satisfacción a las distintas cualidades del servicio.
- ✓ Por otra parte, apreciamos que los usuarios con estudios universitarios son más críticos que el resto de los usuarios segmentados en base a esta variable, especialmente con cualidades de la oferta tales como el **cumplimiento de los plazos**; el **horario de atención al público** y la **claridad de la normativa**.

VALORACIÓN CUALIDADES DEL SERVICIO (escala 0 – 10)	Estudios		Ocupación			TOTAL
	Preuniversitarios	Universitarios	Empresario- Autónomo	Trabajador cuenta ajena	Inactivo	
El cumplimiento plazos establecidos	7,00	6,29	6,65	6,26	6,61	6,52
La solución con acierto, precisión	7,28	7,06	7,15	7,38	6,50	7,12
El tiempo para completar la gestión de hoy	8,45	8,22	8,20	8,36	8,41	8,29
La competencia técnica y profesionalidad	8,58	8,54	8,59	8,47	8,56	8,55
La cortesía y amabilidad en el servicio	9,06	8,92	8,93	9,01	8,94	8,96
El tratamiento confidencia, la confianza	9,11	8,95	8,96	8,96	9,14	8,99
Las facilidades para solicitar cita previa	8,03	7,58	7,50	7,79	8,32	7,72
El horario de atención al público	7,09	6,63	6,76	6,42	7,45	6,78
La facilidad de acceso a las oficinas	8,00	7,67	7,58	7,81	8,27	7,77
Las facilidades para conseguir información	8,30	7,93	7,96	8,00	8,35	8,05
La claridad de la normativa	7,49	6,75	6,94	6,72	7,54	6,99
La claridad de la información	8,24	7,97	8,00	8,10	8,09	8,05
El tiempo de espera para ser atendido hoy	8,89	8,65	8,67	8,73	8,82	8,72
La flexibilidad del personal	8,60	8,23	8,24	8,37	8,59	8,35
La comodidad de las oficinas	9,09	8,78	8,89	8,88	8,81	8,87
VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO	8,42	7,94	7,99	8,07	8,41	8,09
BASE MUESTRA (%)	38.2	67.2	51.0	30.5	18.5	100.0

5.3. Valoración de las dimensiones del servicio

- ✓ El **Índice de Satisfacción del Usuario (ISU)** en la presente edición se sitúa en **8,04** puntos, en línea con la valoración general del servicio, es decir la nota media que da el usuario a los servicios recibidos (**8,09**).
- ✓ Por dimensiones, apreciamos que la **Seguridad** alcanza un índice de satisfacción de **8,72** puntos, seguida por la dimensión **Empatía** con **8,36**; la dimensión **Capacidad de Respuesta** con **7,98**; la dimensión con **Elementos Tangibles** con **7,81** y la dimensión **Fiabilidad**, la capacidad de la Gerencia para cumplir con lo prometido y hacerlo con precisión y sin errores, obtiene un índice que roza el aprobado (**7,13** puntos)

ISU GLOBAL – ISU DIMENSIONES SERVICIO
Media 0 - 10



- ✓ El **Índice de Satisfacción del Usuario (ISU)** se sitúa en un índice de **7,4** puntos entre los usuarios que han solicitado cita previa frente al **8,2** de media entre aquellos que no la han solicitado.

- ✓ En base al tipo de trámite, el **Índice de Satisfacción del Usuario (ISU)** presenta los índices más significativos entre los usuarios que acuden a asuntos relacionados con **Planes de Ordenación Vigentes (8,80)**; **actividades e industria (8,38)** y **comunicaciones de cambio de titularidad, terrazas, rótulos, etc....(8,33)**.
- ✓ Por dimensiones, la mayor variabilidad se observa para con la dimensión **Fiabilidad**, esto es, la capacidad de la Gerencia para cumplir con lo prometido y hacerlo con precisión y sin errores. tanto con índices significativamente superiores como inferiores al **7,13** global, destacando el **6,85** de los usuarios que acuden por *Licencia de obras* y el **6,76** entre los que acuden por asuntos de *Gestión Urbanística*.
- ✓ En base al carácter de la gestión no se aprecian variaciones significativas a la tendencia general, tan solo señalar que los usuarios que acuden a gestiones de índole *profesional* presentan un índice de **6,99** para con la dimensión **Fiabilidad**.

VALORACIÓN DIMENSIONES DEL SERVICIO (escala 0 – 10)	TIPO DE TRÁMITE										TOTAL
	Información iniciar tramitación	Licencia de obras	Actividades / Industria	Tramitación cambios de titularidad, rótulos,...	Inspección y/o requerimiento	Disciplina Urbanística	Gestión Urbanística	Planes Ordenación Vigentes	PGO	Otras gestiones	
Elementos Tangibles	7,89	7,69	7,96	7,97	7,93	8,07	7,71	8,00	7,25	7,56	7,81
Fiabilidad	7,37	6,85	7,68	7,69	7,60	7,35	6,76	8,16	3,75	6,55	7,13
Capacidad de Respuesta	7,99	7,81	8,38	8,18	8,62	7,87	7,89	8,55	7,93	7,09	7,98
Seguridad	8,64	8,65	9,31	9,06	8,86	8,58	8,40	9,66	8,75	7,90	8,72
Empatía	8,37	8,31	8,58	8,71	8,80	8,49	8,02	9,50	6,95	8,20	8,36
ÍNDICE SATISFACCIÓN USUARIO	8,10	7,91	8,38	8,33	7,93	8,11	7,82	8,80	7,10	7,52	8,04
BASE MUESTRA (%)	14.0	35.5	11.5	9.3	3.8	6.0	17.0	0.8	1.0	2.5	100.0

VALORACIÓN DIMENSIONES DEL SERVICIO (escala 0 – 10)	Carácter de la gestión			TOTAL
	Particular	Empresarial	Profesional	
Elementos Tangibles	7,92	7,72	7,71	7,81
Fiabilidad	7,13	7,19	6,99	7,13
Capacidad de Respuesta	8,02	7,89	8,07	7,98
Seguridad	8,67	8,73	8,82	8,72
Empatía	8,44	8,25	8,35	8,36
ÍNDICE SATISFACCIÓN USUARIO	8,09	7,97	8,05	8,04
BASE MUESTRA (%)	45.8	36.8	17.5	100.0

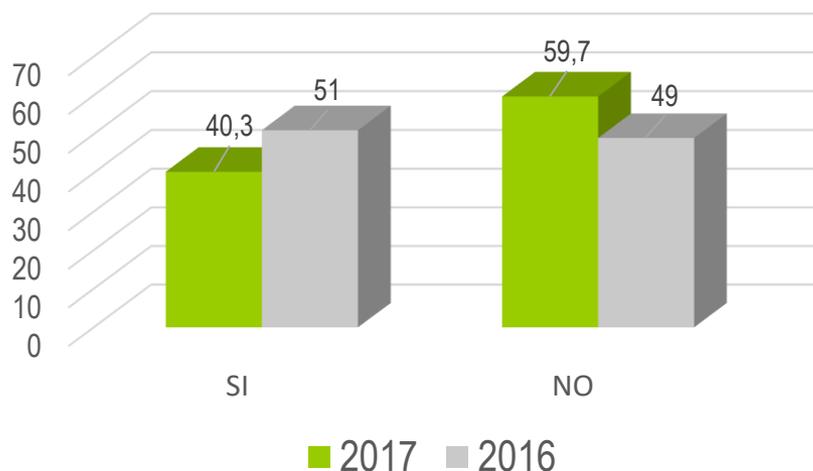
- ✓ En base a la edad de los consultados, los más satisfechos con la calidad del servicio se concentran en el segmento de 18-34 años con un ISU de **8,31** puntos. El segmento de mayores de 55 años presenta un ISU de **8,02** y en el segmento de 35-54 es de **7,97**.
- ✓ Tomando como referencia el nivel de estudios, apreciamos que los ciudadanos con *estudios universitarios* presentan índices de satisfacción inferiores a los de aquellos con *estudios no universitarios*. Los usuarios con *estudios universitarios* otorgan a la dimensión **Fiabilidad** una puntuación media de **6,96** puntos mientras que para los usuarios con *estudios no universitarios* el índice para con esta dimensión es de **7,49** puntos.
- ✓ Por su parte, los *empresarios y/o autónomos* con actividad en La Laguna, representan el 6.9% del segmento (51.0% de la muestra), presentan índices inferiores al global para con todas las dimensiones del servicio, con un ISU que se sitúa en los **7,02** puntos.
- ✓ Por dimensiones, los *empresarios / autónomos* con actividad en La Laguna otorgan una valoración de **6,14** a la dimensión **Fiabilidad**; **6,88** a la dimensión **Capacidad de respuesta**; **6,95** a la dimensión de **Elementos tangibles**; **7,28** a la dimensión **Seguridad** y **7,50** a la dimensión **Empatía**.

6. Comparativa con otros servicios - gerencias de urbanismo

6.1. Experiencias con otros servicios de urbanismo

- ✓ **¿Ha realizado gestiones en las gerencias o servicios de urbanismo de otros ayuntamientos?** El 40.3% de los consultados manifiestan haber realizado gestiones en otros servicios de urbanismo (51.0% en 2016) frente al 59.7% que no lo han hecho (49.0% en 2016).

GESTIONES EN OTROS SERVICIOS DE URBANISMO
%



- ✓ En base al carácter de la gestión, apreciamos que los usuarios con gestiones de índole *profesional* en el 72.9% de los casos indican haber tenido experiencias con otros servicios de urbanismo frente a aquellos que acuden por gestiones de índole *particular* que presentan una tasa de experiencia con otros servicios de urbanismo del 25.1%
- ✓ De otra parte, son los *empresarios y/o autónomos* los que en mayor medida (51.5%) indican haber tenido experiencias o haber realizado gestiones en las gerencias o servicios de urbanismo de otros ayuntamientos.

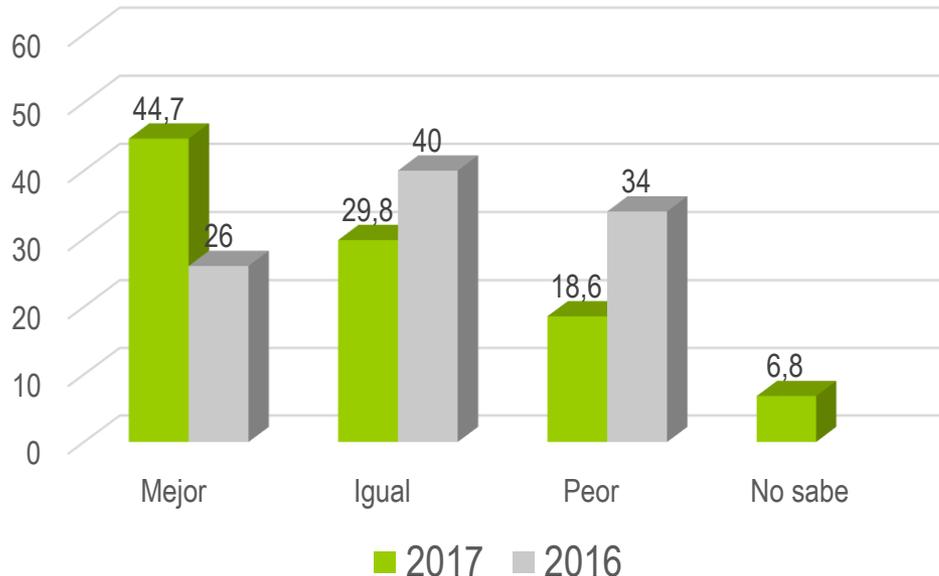
GESTIONES EN OTROS SERVICIOS URBANISMO	Carácter de la gestión			Ocupación			TOTAL
	Particular	Empresarial	Profesional	Empresario - Autónomo	Trabajador cuenta ajena	Inactivo	
Si	25.1	43.5	72.9	51.5	33.6	20.3	40.3
No	74.9	56.5	27.1	48.5	66.4	79.7	59.7
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
BASE MUESTRA (%)	45.8	36.7	17.5	51.0	30.5	18.5	100.0

6.2. Calidad comparada con otras gerencias – servicios de urbanismo

- ✓ **¿Cómo valora la calidad del servicio ofrecido por la Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz en relación a los servicios ofrecidos por otros ayuntamientos?** El 44.7% de los usuarios consultados en la presente edición de la encuesta perciben que los servicios de urbanismo del ayuntamiento de Santa Cruz son *mejores* que los recibidos en otros ayuntamientos; el 29.8% consideran que son *iguales* y un 18.6% perciben *peor* el servicio. Un 6.8% de los consultados no se manifiestan al respecto.
- ✓ La gráfica muestra variaciones en la tendencia respecto a 2016, con un aumento significativo (+18.7 puntos porcentuales) en la calificación de *mejor servicio* hacia la Gerencia de Santa Cruz frente a otros servicios de urbanismo.

CALIFICACIÓN RESPECTO A OTROS SERVICIOS DE URBANISMO

%



- ✓ Con independencia del carácter de la gestión y de la ocupación de los entrevistados, la mayoría relativa considera que los servicios prestados por la Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz resultan *mejores* que los recibidos en otros ayuntamientos.
- ✓ Sin embargo, podemos apreciar que entre los usuarios que se declaran inactivos (estudiantes, amas de casa, pensionistas,..) e indican haber tenido experiencias con otros servicios de urbanismo, un 26.7% manifiestan que los proporcionados por la Gerencia del Ayuntamiento de Santa Cruz resultan *peores* a los de otros ayuntamientos.

GESTIONES SERVICIOS URBANISMO VALORACIÓN COMPARADA	Carácter de la gestión			Ocupación			TOTAL (Base 40.3%)
	Particular (Base 25.1%)	Empresarial (Base 43.5%)	Profesional (Base 72.9%)	Empresario - Autónomo (Base 51.5%)	Trabajador cuenta ajena (Base 33.6%)	Inactivo (Base 20.3%)	
Santa Cruz mejor	37.0	48.4	47.1	45.7	41.5	46.7	44.7
Igual	32.6	25.0	33.3	32.4	29.3	13.3	29.8
Santa Cruz peor	21.7	21.9	11.8	17.1	19.5	26.7	18.6
No sabe	8.7	4.7	7.8	4.8	9.8	13.3	6.8
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
BASE MUESTRA (%)	45.8	36.7	17.5	51.0	30.5	18.5	100.0

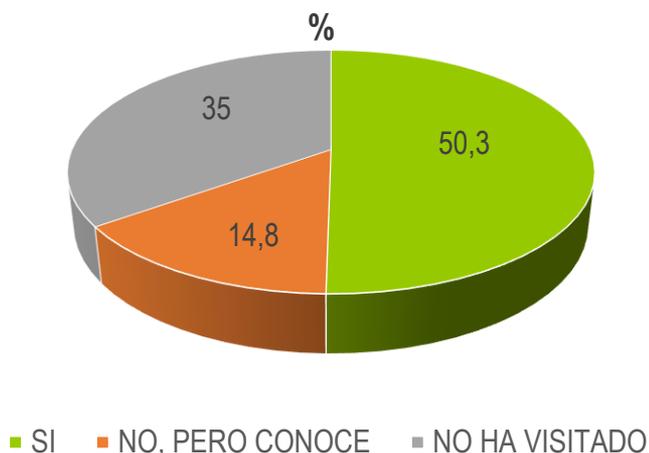
- ✓ Las principales razones que esgrimen los consultados que califican de *mejor calidad* los servicios de la Gerencia, son la **rapidez en los trámites** (43.1%); la **amabilidad – atención del personal** (19.4%); las **facilidades** proporcionadas por la gerencia la ciudadano (16.7%); la **comodidad de las instalaciones** (11.1%); la **profesionalidad** (8.3%) y la **eficiencia del personal** (6.9%) sin que se aprecien diferencias significativas en la tendencia descrita en base a los estudios, ocupación y municipio de residencia de los consultados.
- ✓ Por el contrario, el principal argumento de aquellos que califican *peor* el servicio de la Gerencia, es curiosamente la **menor agilidad en la tramitación** (53.3%). En otro orden, consideran que los servicios resultan *peores* a los recibidos en otros ayuntamientos por la **falta de organización-coordinación** (20.0%); por la **impersonalidad en el trato** al ciudadano (6.7%) y por la **carencia de personal** (6.7%).

7. Acceso a los recursos Web de la Gerencia

7.1. Índice de acceso a la Web

- ✓ *¿Ha visitado la WEB de la Gerencia de Urbanismo?*. El 50.3% (55.0% en 2016) de los consultados manifiestan haber accedido a la Web de la Gerencia de Urbanismo; el 14.8% indican conocerla aunque no han accedido y un 35.0% (45.0% en 2016) indican no conocer su existencia.

HA VISTADO LA WEB DE LA GERENCIA



- ✓ El índice global (50.3%) de acceso a la Web se ve incrementado en el segmento de usuarios que acuden a la Gerencia a trámites relacionados con *actividades e industria* (52.2%); tramitación de *cambio de titularidad, rótulos, etc.* (56.8%); por *inspección o requerimiento* de la Gerencia (53.3%) y por *Planes de Ordenación Vigentes* (66.7%).
- ✓ Por el contrario, los usuarios que acuden por *información para iniciar un expediente* y por *disciplina urbanística* mayoritariamente manifiestan desconocer la Web de la Gerencia.

TASA ACCESO WEB GERENCIA	TIPO DE TRÁMITE										TOTAL
	Información iniciar tramitación	Licencia de obras	Actividades / Industria	Tramitación cambios de titularidad, rótulos,...	Inspección y/o requerimiento	Disciplina Urbanística	Gestión Urbanística	Planes Ordenación Vigentes	PGO	Otras gestiones	
Si,	50.0	49.3	52.2	56.8	53.3	41.7	48.5	66.7	50.0	40.0	50.3
No, pero la conozco	7.1	15.5	15.2	13.5	26.7	12.5	19.1		50.0		14.8
No	42.9	35.2	32.6	29.7	20.0	45.8	32.4	33.3		60.0	35.0
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
BASE MUESTRA (%)	14.0	35.5	11.5	9.3	3.8	6.0	17.0	0.8	1.0	2.5	100.0

- ✓ El índice de acceso a la Web se incrementa hasta el 80.0% entre los usuarios que acuden a resolver asuntos *profesionales* mientras que desciende al 38.8% entre los que acuden a resolver trámites o asuntos *particulares*.
- ✓ En base a la ocupación de los entrevistados, los *empresarios y/o autónomos* presentan un índice de acceso a la Web del 59.3% frente al de los *inactivos* que se sitúa en el 25.7%.

TASA ACCESO WEB GERENCIA	Carácter de la gestión			Ocupación			TOTAL
	Particular	Empresarial	Profesional	Empresario - Autónomo	Trabajador cuenta ajena	Inactivo	
Si,	38.8	50.3	80.0	59.3	50.0	25.7	50.3
No, pero la conozco	16.4	15.6	8.6	15.2	12.3	17.6	14.8
No	44.8	34.0	11.4	25.5	37.7	56.8	35.0
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
BASE MUESTRA (%)	45.8	36.7	17.5	51.0	30.5	18.5	100.0

- ✓ Los usuarios varones presentan un índice de acceso a la Web del 53.6% mientras que entre las mujeres es del 43.8%.
- ✓ Por segmentos de edad, apreciamos que el índice de acceso a la Web se sitúa en un 28.7% entre los usuarios mayores de 55 años mientras que obtiene índices del 54.8% y 57.5% respectivamente en los segmentos de 18-34 y 35-54 años.
- ✓ Por otra parte, el índice de acceso a la Web alcanza al 58.6% de los usuarios con estudios universitarios mientras que desciende a un 32.8% para aquellos con estudios preuniversitarios (primarios, secundarios y FP).

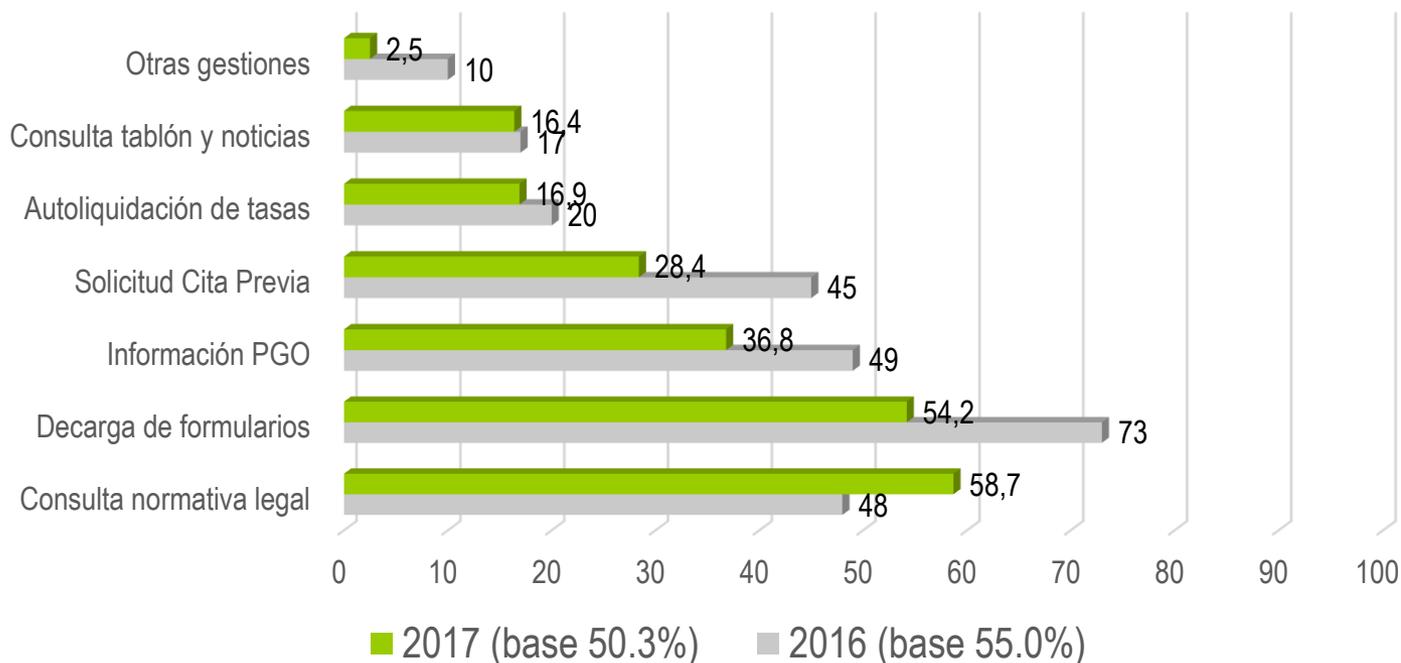
7.2. Tipo de gestiones realizadas a través de la Web

- ✓ **¿Qué tipo de gestiones ha realizado a través de la Web de la Gerencia de Urbanismo?** De la base de consultados que han accedido a la Web de la Gerencia, el 58.7% señala haber realizado consultas sobre normativa legal (48.0% en 2016); el 54.2% ha utilizado la Web para la descarga de formularios (73.0% en 2016); el 36.8% ha accedido a la búsqueda de información sobre el Plan General de Ordenación (49.0% en 2016) y el 28.4% a gestionar solicitudes de cita previa (45.0% en 2016).

ÍNDICES DE UTILIZACIÓN RECURSOS DE LA WEB

Respuesta múltiple

%

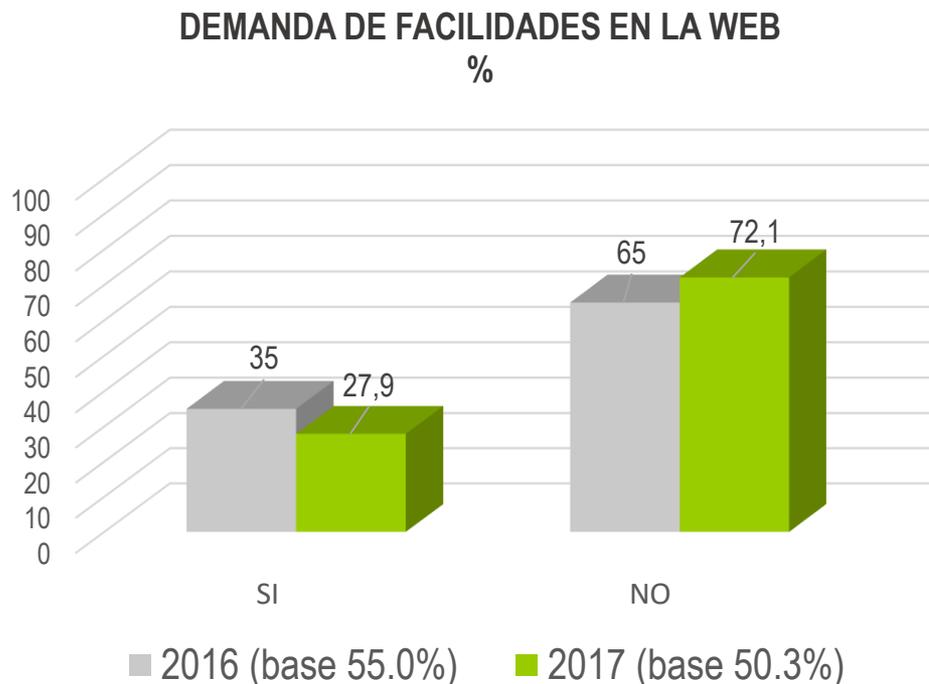


- ✓ El acceso a los recursos Web permanece prácticamente invariable al considerar el carácter de la gestión y la ocupación de los entrevistados. Sin embargo, podemos apreciar un acceso más intensivo entre los usuarios que acceden a la Gerencia por asuntos de carácter *profesional*, así como entre aquellos cuya ocupación es la de *empresarios y/o autónomos*.

RECURSOS WEB (Base 50.3%)	Carácter de la gestión			Ocupación			TOTAL
	Particular (Base 38.8%)	Empresarial (Base 50.3%)	Profesional (Base 80.0%)	Empresario - Autónomo (Base 59.3%)	Trabajador cuenta ajena (Base 50.0%)	Inactivo (Base 25.7%)	
Consultas sobre normativa legal	57.7	54.1	66.1	61.2	57.4	47.4	58.7
Descarga de formularios	40.8	52.7	73.2	58.7	52.5	31.6	54.2
Información sobre el PGO	25.4	32.4	57.1	42.1	27.9	31.6	36.8
Solicitud de cita previa	31.0	24.3	30.4	26.4	34.4	21.1	28.4
Autoliquidación de tasas	14.1	12.2	26.8	19.0	16.4	5.3	16.9
Consulta en tablón y noticias	12.7	20.3	16.1	19.0	9.8	21.1	16.4
Otras gestiones	1.4	5.4		3.3		5.3	2.5
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
BASE MUESTRA (%)	45.8	36.7	17.5	51.0	30.5	18.5	100.0

7.3. Demanda de *facilidades* a implementar en la Web

- ✓ **¿Echa en falta algún tipo de información, recurso o funcionalidad en la Web de la Gerencia de Urbanismo?.** De los usuarios que han accedido a la Web de la Gerencia, un 50.3% de la muestra, un 27.9% detecta necesidades de información, recursos o facilidades en la Web (35.0% en 2016)



- ✓ Las demandas más significativas en torno a los recursos Web guardan relación con el *registro telemático* de la documentación (21.0%); la *mayor claridad de la información* disponible (16.1%); el *aumento de trámites* que se puedan resolver telemáticamente (12.5%); la *actualización* de la información de la Web (8.9%); incorporar la *liquidación de tasas* (7.1%) e implementar recursos para dar *más rapidez* a la página (7.1%).
- ✓ El resto de las demandas, figuran con frecuencia de respuestas inferiores al 5.0%, se han centrados en procurar mayor *sencillez* a la Web; la posibilidad de incorporar un *acceso directo con los técnicos*; la disponibilidad de información sobre *plazos de resolución*; así como el disponer de *Sede Electrónica* y de *área profesional*.

8. Percepción duración gestiones

8.1. Tiempo estimado en las gestiones

- ✓ **¿Cuánto tiempo (en minutos) le ha llevado la gestión que le ha traído a la Gerencia hoy?** El tiempo medio de las gestiones en la presente edición de la encuesta se sitúa aproximadamente en los 17 minutos (25 minutos en 2016), con apenas variaciones significativas en base al tipo de trámite que ha acercado a los usuarios a la Gerencia.
- ✓ En base al carácter de la gestión, apreciamos que el tiempo medio en las de índole *particular* y *empresarial* se sitúa en torno a la media, aumentando a los 18'40'' en las gestiones de índole *profesional*.

TIEMPO SUBJETIVO DURACIÓN DE LA GESTIÓN	TIPO DE TRÁMITE									TOTAL	
	Información iniciar tramitación	Licencia de obras	Actividades / Industria	Tramitación cambios de titularidad, rótulos,...	Inspección y/o requerimiento	Disciplina Urbanística	Gestión Urbanística	Planes Ordenación Vigentes	PGO		Otras gestiones
Tiempo medio 2017	14'54''	18'00''	16'33''	15'24''	16'39''	19'07''	15'28''	30'00''	13'00''	24'20''	16'56''
BASE MUESTRA (%)	14.0	35.5	11.5	9.3	3.8	6.0	17.0	0.8	1.0	2.5	100.0

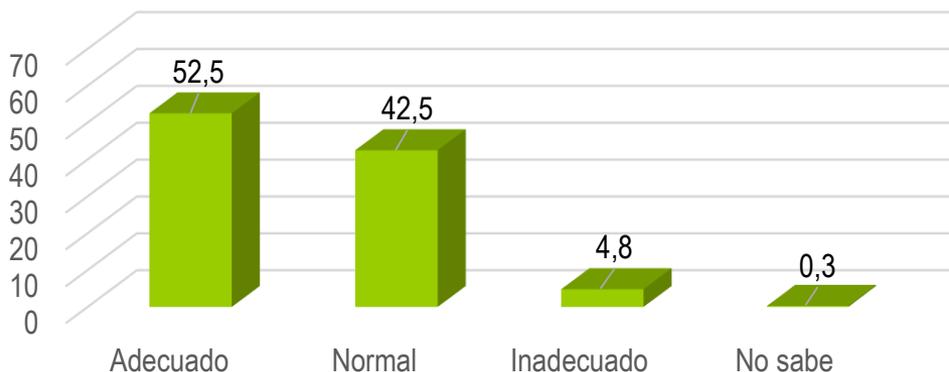
TIEMPO SUBJETIVO DURACIÓN DE LA GESTIÓN	Carácter de la gestión			TOTAL
	Particular	Empresarial	Profesional	
Tiempo medio 2017	16'27''	16'05''	18'40''	16'56''
BASE MUESTRA (%)	45.8	36.7	17.5	100.0

8.2. Percepción tiempo de espera

- ✓ **¿Cómo calificaría el tiempo de espera para realizar las gestiones?** El 52.5% de los consultados califican de “**adecuado**” el tiempo de espera para realizar las gestiones, un 42.5% lo califica de “**normal**” y el 4.8% lo califica de “**inadecuado**”.

PERCEPCIÓN TIEMPO ESPERA

%



- ✓ El base al carácter de la gestión, el 54.7% de los usuarios que acceden a la Gerencia a gestiones de índole *empresarial* y el 57.1% de los que lo hacen por gestiones *profesionales* califican de **adecuado** el tiempo de espera para realizar las gestiones.

- ✓ De igual forma, el 57.4% de los *trabajadores por cuenta ajena* y el 52.5% de los *empresarios y/o autónomos* consideran **adecuado** el tiempo de espera para la realización de las gestiones.

PERCEPCIÓN TIEMPO DE ESPERA	Carácter de la gestión			Ocupación			TOTAL
	Particular	Empresarial	Profesional	Empresario - Autónomo	Trabajador cuenta ajena	Inactivo	
Adecuado	49.2	54.4	57.1	52.5	57.4	44.6	52.5
Normal	48.1	38.1	38.6	42.6	37.7	51.4	42.8
Inadecuado	2.7	7.5	4.3	4.9	4.9	4.1	4.8
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
BASE MUESTRA (%)	45.8	36.7	17.5	51.0	30.5	18.5	100.0

8.3. Valoración de la duración total de las gestiones

- ✓ **¿Cómo calificaría el tiempo total invertido en la solución de sus gestiones en la Gerencia de Urbanismo?**. Utilizando una escala de 10 puntos para evaluar la agilidad, donde 1 significa “extremadamente lentas” y 10 “extremadamente ágiles”, los clientes otorgan una puntuación media de 6,60, esto es califican de **agilidad moderada** el tiempo total invertido en la solución de las gestiones.
- ✓ Atendiendo al tipo de trámite que ha llevado al ciudadano a la Gerencia, se aprecian variaciones significativas en la agilidad percibida, con índices que oscilan del 5,25 para los usuarios que acuden por temas relacionados con el PGO al 7,27 de los usuarios que acuden por *inspecciones y/o requerimientos* de la Gerencia.

VALORACIÓN TIEMPO DURACIÓN GESTIONES Media	TIPO DE TRÁMITE									TOTAL	
	Información iniciar tramitación	Licencia de obras	Actividades / Industria	Tramitación cambios de titularidad, rótulos,...	Inspección y/o requerimiento	Disciplina Urbanística	Gestión Urbanística	Planes Ordenación Vigentes	PGO		Otras gestiones
Valoración 0 – 10 (2017)	7,02	6,40	6,86	6,12	7,27	6,65	6,60	7,33	5,25	5,11	6,60
BASE MUESTRA (%)	14.0	35.5	11.5	9.3	3.8	6.0	17.0	0.8	1.0	2.5	100.0

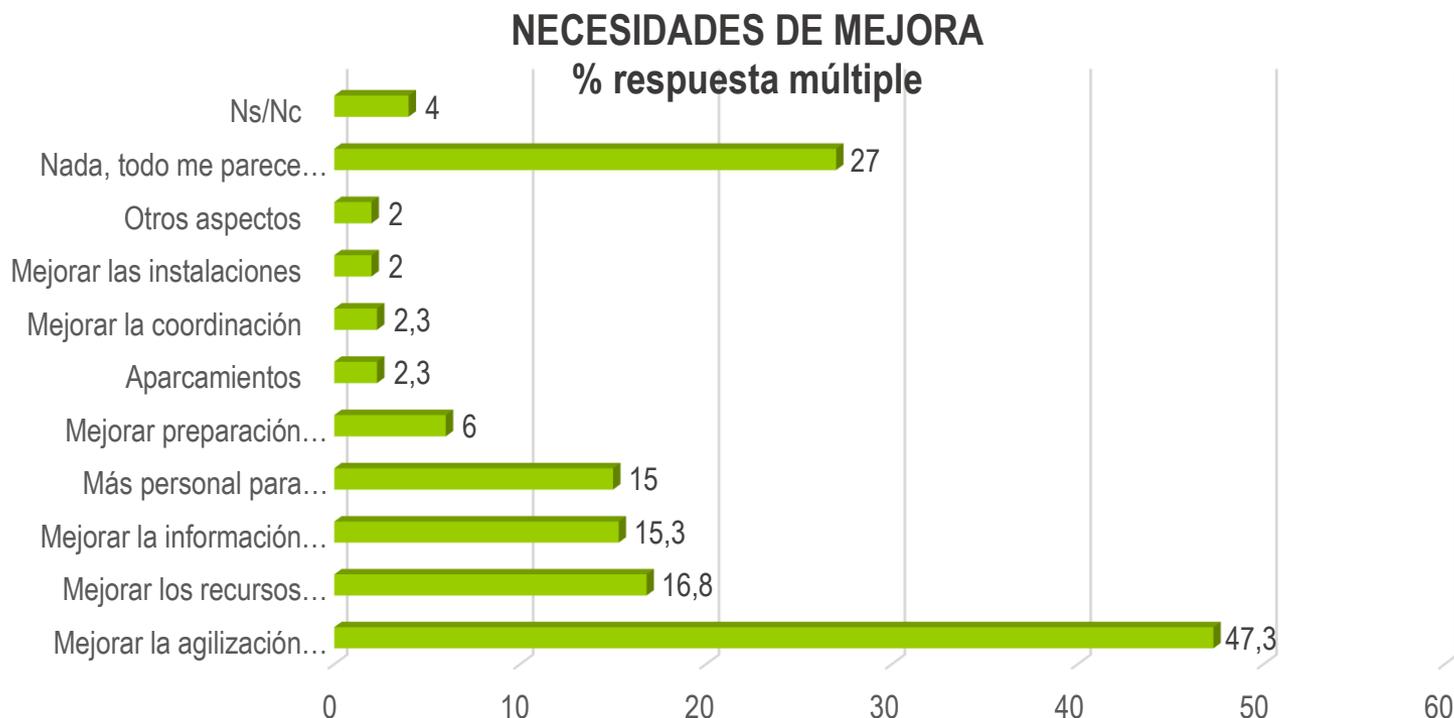
- ✓ La usuarios que acuden a la Gerencia por asuntos de índole *particular* le otorgan una valoración de 6,90 a la agilidad en las gestiones por el 6,71 para los que acuden por asuntos *profesionales* y el 6,16 para aquellos que acuden por trámites de índole *empresarial*.

VALORACIÓN TIEMPO DURACIÓN GESTIONES Media	Carácter de la gestión			Ocupación			TOTAL
	Particular	Empresarial	Profesional	Empresario - Autónomo	Trabajador cuenta ajena	Inactivo	
Valoración 0 – 10 (2017)	6,90	6,16	6,71	6,40	6,69	7,00	6,60
BASE MUESTRA (%)	45.8	36.7	17.5	51.0	30.5	18.5	100.0

- ✓ En base a la ocupación, la agilidad obtiene un índice de 7,00 puntos para los *inactivos*, de 6,69 para los *trabajadores por cuenta ajena* y de 6,40 para los *empresarios y/o autónomos*.

9. Demandas de los usuarios - necesidades de mejora percibidas

- ✓ *¿Qué necesita mejorar la Gerencia de Urbanismo para proporcionar unos servicios de más calidad a los usuarios como Usted?.* El 47.3% de los consultados consideran que la **agilidad en los trámites** resulta la principal necesidad de mejora en el servicio.
- ✓ Con porcentajes de respuesta en torno a un 15.0% figuran aspectos a mejorar como son los **recursos informáticos para el seguimiento de expedientes**, la **información que se entrega al usuario** y la necesidad de **más personal** para atender.
- ✓ En la presente edición, el 27.0% de los usuarios consideran que el servicio **“no tiene nada que mejorar”**.



- ✓ En base al tipo de trámite, las demandas se articulan en torno a la **agilidad en los trámites**, en especial entre los clientes que acuden a asuntos relacionados con cambios de titularidad, rótulos,...(59.5%); por *Disciplina Urbanística* (54.2%), y entre aquellos que lo hacen por tramites de *Licencia de obras* (51.4%).
- ✓ Las **mejoras tecnológicas** resultan significativas para los usuarios que acuden a una *inspección y/o requerimiento* de la Gerencia (26.7%); o por temas de *Gestión Urbanística* (25.0%).
- ✓ La **disposición de más personal** en el servicio resulta un aspecto crítico para los usuarios que acuden a por *información para iniciar un expediente* (23.2%) y entre aquellos que acuden *inspección y/o requerimiento* de la Gerencia (20.0%).

DEMANDAS AL SERVICIO	TIPO DE TRÁMITE									TOTAL	
	Información iniciar tramitación	Licencia de obras	Actividades / Industria	Tramitación cambios de titularidad, rótulos,...	Inspección y/o requerimiento	Disciplina Urbanística	Gestión Urbanística	Planes Ordenación Vigentes	PGO		Otras gestiones
Mejorar la agilización trámites	33.9	51.4	45.7	59.5	26.7	54.2	48.5		50.0	60.0	47.3
Mejorar la tecnología	16.1	14.1	10.9	16.2	26.7	8.3	25.0		25.0	30.0	16.8
Mejorar información al usuario	17.9	15.5	13.0	18.9	20.0	12.5	13.2	33.3		10.0	15.3
Más personal de atención	23.2	14.1	8.7	16.2	20.0	4.2	14.7	33.3	25.0	30.0	15.0
Mejorar la preparación del personal	5.4	4.2	2.2	10.8	6.7	4.2	8.8			30.0	6.0
Parking		3.5	2.2				4.4				2.3
Mejorar la coordinación	3.6	0.7	4.3		6.7	4.2	2.9				2.3
Mejorar las instalaciones	5.4	0.7		2.7			4.4				2.0
Otros aspectos	5.4	0.7	2.2	2.7		8.3	1.5				2.0
Nada todo está bien	30.4	26.8	26.1	21.6	40.0	25.0	26.5	33.3	25.0	10.0	27.0
NS/NC	5.4	3.5	6.5	2.7	6.7	4.2	2.9				4.0
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
BASE MUESTRA (%)	14.0	35.5	11.5	9.3	3.8	6.0	17.0	0.8	1.0	2.5	100.0

- ✓ La **agilidad en los trámites** es la principal necesidad de mejora identificada por los usuarios, con especial incidencia entre los que acuden a gestiones de índole *empresarial* (53.7%).
- ✓ Por su parte, los usuarios que acuden por gestiones *profesionales* a la **agilidad en los trámites** (47.1%) unen la necesidad de **mejorar la tecnología al servicio de los usuarios** (35.7%). Este segmento es el que en mayor medida demanda la existencia de **aparcamientos** (7.1%) en el servicio.
- ✓ En base a la ocupación, apreciamos que la **agilidad en los trámites** y la mejora de la **tecnología al servicio de los usuarios** resultan demandas más significativas para los *empresarios y/o autónomos* que para los *trabajadores por cuenta ajena* y para las personas *inactivas*.

DEMANDAS AL SERVICIO	Carácter de la gestión			Ocupación			TOTAL
	Particular	Empresarial	Profesional	Empresario - Autónomo	Trabajador cuenta ajena	Inactivo	
Mejorar la agilización trámites	42.1	53.7	47.1	51.0	43.4	43.2	47.3
Mejorar la tecnología	11.5	14.3	35.7	20.1	17.2	6.8	16.8
Mejorar información al usuario	15.8	17.7	8.6	14.7	14.8	17.6	15.3
Más personal de atención	16.4	12.2	17.1	12.7	17.2	17.6	15.0
Mejorar la preparación del personal	6.0	7.5	2.9	5.9	4.9	8.1	6.0
Parking	1.1	1.4	7.1	3.4	0.8	1.4	2.3
Mejorar la coordinación	2.7	0.7	4.3	2.0	3.3	1.4	2.3
Mejorar las instalaciones	1.6	0.7	5.7	2.0	1.6	2.7	2.0
Otros aspectos	1.1	2.0	4.3	2.9		2.7	2.0
Nada todo está bien	32.2	24.5	18.6	23.0	27.9	36.5	27.0
NS/NC	3.8	4.1	4.3	4.4	4.9	1.4	4.0
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
BASE MUESTRA (%)	45.8	36.7	17.5	51.0	30.5	18.5	100.0

10. Conclusiones

- ✓ El *usuario* de la Gerencia de Urbanismo (la Gerencia) se puede *caracterizar* en un hombre de 47 años, empresario y/o profesional autónomo, con formación universitaria, que acude a la gerencia a realizar gestiones de índole empresarial y reside - desarrolla su actividad en el municipio de Santa Cruz de Tenerife.
- ✓ Su produce una inversión en la tendencia observada respecto a 2016 en relación al *tipo de gestión*, con mayoría relativa en la presente edición de usuarios que acceden a la Gerencia a tramitar asuntos de carácter *particular* cuando en 2016 la mayoría relativa acudía a tramites de índole *empresarial*.
- ✓ El 35.5% de los encuestados declaran haber accedido a la Gerencia realizar gestiones relacionadas con *licencias de obras*; el 17.0% a tramitar expedientes de *gestión urbanística*; el 14.0% a *solicitar información* para el inicio de un expediente y el 11.5% a tramitar un expediente de *actividades o industria*.
- ✓ Respecto a 2016, se mantiene el peso en la demanda de la tramitación relativa a *Obras* y a *Disciplina urbanística*; aumentan significativamente la demanda en *gestión urbanística* y en *comunicaciones de cambio de titularidad, instalaciones, terrazas, rótulos, ampliación de horarios, ...etc.*; a la vez que desciende de manera significativa la demanda en materia de *actividades e industria*.
- ✓ El 83.0% de los consultados manifiestan haber accedido a la Gerencia sin concertar cita previa alguna. El 11.0% ha concertado cita telefónicamente; un 2.8% a través de la WEB y el 3.3% la ha concertado en una visita anterior.
- ✓ Se produce un incremento de aproximadamente cuatro puntos porcentuales, pasando del 19.0% al 23.3%, de ciudadanos que acceden *por primera vez* a la Gerencia, con especial incidencia entre los que lo hacen por asuntos de carácter particular.
- ✓ El 52.5% de los consultados indican haber resuelto *totalmente* la gestión que les trajo hoy a la Gerencia y el 33.8% señalan que la resolución ha sido *parcial*. Por el contrario, el 13.8% indican que no han podido resolver los asuntos durante la visita de hoy.

- ✓ Los argumentos señalados por los usuarios que indican no haber podido dar solución a sus gestiones en la Gerencia han sido la *falta de documentación* (34.5%); la *disposición de información errónea o incompleta* (16.4%); la *necesidad de concertar cita con personal técnico* (16.4%) y la *lentitud en los procesos en la Gerencia* (14.5%).
- ✓ En una primera aproximación a las sensaciones respecto al servicio recibido, el 85.3% de los consultados declaran sentirse **satisfechos y/o muy satisfechos** frente a un 5.8% que se sienten **insatisfechos y/o muy insatisfechos**.
- ✓ En base a las cualidades del servicio, se observan diferencias significativas en la satisfacción de los usuarios con índices superiores a los 8,50 puntos (notable alto), a cualidades tales como la **confianza-credibilidad en el personal** (8,99); la **amabilidad – cortesía** (8,96); la **comodidad de las instalaciones** (8,87); el **tiempo de espera para ser atendido** (8,72) y la **profesionalidad del personal** (8,55), mientras otras cualidades obtienen índices inferiores al 7,00, puntuación que marca el aprobado en calidad del servicio. Estas cualidades son la **agilidad percibida en la gestión de los asuntos y trámites** (6,52); el **horario de atención** (6,78) y la **claridad en la normativa** (6,99), mientras que el aspecto relativo a la **solución de los trámites con acierto y precisión** presenta una puntuación que roza el aprobado (7,12).
- ✓ En relación a la edición de 2016, apreciamos que la mayoría de los indicadores del servicio experimentan incrementos significativos en sus puntuaciones, en especial para con la **dimensión capacidad de respuesta**: el **tiempo de espera para ser atendido** que pasa de 6,6 puntos a 8,72; las **facilidades de la Gerencia para solicitar cita previa** que pasa de 5,6 a 7,72 y el **cumplimiento de los plazos, la agilidad de los trámites** que pasa de una puntuación de 5,1 en 2016 a los 6,52 en la presente edición.
- ✓ El **horario de atención al público** constituye la única cualidad del servicio que experimenta un descenso significativo respecto a 2016, con un índice de 6,78 puntos (7,1 en 2016).
- ✓ La **valoración global del servicio** pasa de los 7,2 puntos obtenidos en 2016 a los **8,09** de la presente edición.
- ✓ El **Índice de Satisfacción del Usuario** (ISU) en la presente edición se sitúa en **8,04** puntos, en línea con la valoración global del servicio.

- ✓ Por dimensiones, apreciamos que la **Seguridad** alcanza un índice de satisfacción de 8,72 puntos, seguida por la dimensión **Empatía** con 8,36; la dimensión **Capacidad de Respuesta** con 7,98; la dimensión con **Elementos Tangibles** con 7,81 y la dimensión **Fiabilidad** con 7,13 puntos.
- ✓ El 40.3% de los consultados manifiestan haber realizado gestiones en otros servicios de urbanismo. De estos, el 44.7% de los usuarios consideran *mejor servicio* el recibido por parte de la Gerencia, con una variación interanual de **+18.7%**.
- ✓ De cada 100 usuarios, 50 indican haber visitado la Web de la Gerencia.
- ✓ Los recursos más utilizados son las consultas sobre **normativa legal**; la **descarga de formularios**; la búsqueda de información sobre el **Plan General de Ordenación** y las solicitudes de **cita previa**.
- ✓ De los usuarios que acceden a la Web, un 27.9% consideran que son necesarios más recursos o facilidades en la Web. Las demandas más significativas guardan relación con el *registro telemático* de la documentación (21.0%); la *mayor claridad de la información* disponible (16.1%); el *aumento de trámites* que se puedan resolver telemáticamente (12.5%); la *actualización* de la información de la Web (8.9%); incorporar la *liquidación de tasas* (7.1%) e implementar recursos para dar *más rapidez* a la página (7.1%).
- ✓ El tiempo medio de las gestiones se sitúa en torno a los 17 minutos (25 minutos en 2016), con apenas variaciones significativas en función del tipo de trámite y el carácter de la gestión.
- ✓ El 52.5% de los consultados califican de **“adecuado”** el tiempo de espera para realizar las gestiones, un 42.5% lo califica de **“normal”** y el 4.8% lo califica de **“inadecuado”**.
- ✓ Los usuarios califican de **agilidad moderada**, con un índice de 6,60, el tiempo total invertido en las gestiones.
- ✓ El 47.3% de los consultados consideran que la **agilidad en los trámites** resulta la principal necesidad de mejora en el servicio. Con porcentajes en torno a un 15.0% figuran aspectos a mejorar como son los **recursos informáticos para el seguimiento de expedientes**, la **información que se entrega al usuario** y la necesidad de **más personal** para atender. El 27.0% de los usuarios consideran que el servicio **“no tiene nada que mejorar”**.

11. DAFO

Fortalezas

- *Notable* en el Índice de Satisfacción del Usuario (ISU) y en la Valoración general del servicio.
- *Notable alto* en confianza, profesionalidad y trato del personal.
- Alto nivel de resolución percibido.
- Activación de la demanda de servicios, con una variación interanual del +4.0% en primeras visitas, especialmente entre usuarios *particulares* y en la *solicitud de información de inicio de expedientes*.
- Mejora la valoración comparada para empresarios y profesionales en relación a otros servicios de urbanismo.
- Mejora la percepción subjetiva del tiempo empleado en la gestión y la adecuación del tiempo de espera.

Debilidades

- La cita previa presenta una tasa de penetración muy baja.
- La falta de *agilidad percibida en la tramitación*. (Capacidad de respuesta).
- La *falta de claridad percibida* en la normativa. (Fiabilidad).
- Horario de atención al público.
- Tramitación telemática limitada.

DAFO

Oportunidades

- En clave nacional, excelentes perspectivas de crecimiento para 2018, con recuperación de la demanda interna y el consumo doméstico, con un mayor desembolso en las reformas, con un crecimiento previsto en este apartado en torno a un 45% respecto a 2017.
- En clave regional, crecimiento de la inversión en un entorno previsto de mayor saneamiento empresarial y de mayor relajación en el crédito.
- En clave local, *Santa Cruz, el corazón de Tenerife*, incrementar el atractivo inversor para los empresarios de otros municipios y de la región.
- En clave interna, implementar un mayor porcentaje de gestiones relativas a obras en tramitación telemática (comunicaciones previas, solicitud de prórrogas,...).

Amenazas

- Situaciones de inestabilidad económica con freno a la inversión privada, tanto particular como empresarial.
- Desinterés inversor por la lentitud en la tramitación y por la confusión de la normativa.