

Encuesta de Calidad Percibida del Servicio de la
Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife
2016



Santa Cruz de Tenerife

AYUNTAMIENTO

**Organismo Autónomo
Gerencia Municipal de
Urbanismo**



1. Objetivos

2. Procedimiento

3. Resultados

3.1. Perfil del usuario

3.1.1. Sexo

3.1.2. Edad

3.1.3. Nivel de estudios

3.1.4. Ocupación principal

3.1.5. Municipio

3.1.6. Tipo de usuario

3.1.7. Número de visitas a la Gerencia

3.2. Características de la gestión

3.2.1. Tipo de gestión

3.2.2. Cita previa

3.2.3. Consigue resolver la gestión

3.2.4. Motivos por los que no consigue resolver la gestión

3.2.5. Tiempo dedicado a la gestión de hoy



3.3. Satisfacción

3.3.1. Satisfacción general

3.3.2. Satisfacción con atributos del servicio

3.4. Comparativa con otras Gerencias o Servicios de Urbanismo

3.4.1. Han realizado gestiones en otras gerencias

3.4.2. Comparativa calidad del servicio S/C vs. otras gerencias

3.4.3. Motivos Gerencia S/C mejor

3.4.4. Motivos Gerencia S/C peor

3.5. Demandas de los usuarios

3.6. Web de la Gerencia de Urbanismo

3.6.1. Visita la web de la Gerencia

3.6.2. Gestiones realizadas en la web

3.6.3. Demandas web

4. Conclusiones

5. DAFO

6. Cuestionario



Los servicios públicos tienen un impacto significativo tanto en la calidad de vida de los ciudadanos como en la competitividad de las economías, motivo por el que se demanda a los organismos públicos una mayor eficiencia y efectividad. La calidad es el mecanismo más adecuado para contribuir a la mejora de los recursos humanos, la productividad y la adaptación de las necesidades sociales en una época de modernización y orientación al ciudadano en que viven los entes públicos [Gutiérrez Rodríguez & Jorge García-Inés, 2008].

La utilización de una escala de medida de la calidad percibida por parte de los usuarios de los servicios públicos conlleva una serie de ventajas [Fernández Barcala, 2000]:

- Permite comprobar la adecuación de la oferta del servicio a las expectativas del cliente
- Ayuda a detectar aquellos aspectos concretos donde la organización presenta tanto fortalezas como debilidades.
- Establece comparaciones entre competidores u otras administraciones [del mismo o distinto nivel], no sólo en términos globales, sino también en términos específicos [atributos o dimensiones del servicio].
- Permite analizar la evolución tanto de las expectativas de los clientes como de sus percepciones.
- Permite comprobar el impacto de las medidas adoptadas por la organización sobre la satisfacción del cliente.



El objetivo principal del estudio es la medición de la satisfacción del usuario de Gerencia de Urbanismo, 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:

- Obtener una medida cuantitativa y estandarizada del grado de satisfacción de los usuarios de Gerencia de Urbanismo con el servicio recibido.
- Valorar qué atributos o dimensiones del servicio contribuyen más al nivel de satisfacción general percibida por los usuarios.
- Identificar las carencias del servicio así como las principales demandas de los usuarios respecto a lo que supone el servicio esperado.
- 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].
- Determinar el perfil de los usuarios de Gerencia de Urbanismo.



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

Población

La población objetivo está formada por los individuos, de 18 o más años, usuarios actuales de los servicios prestados por Gerencia de Urbanismo. Cada individuo 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: 2016.

Instrumento de medida

Se diseñó un cuestionario estructurado ad hoc 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.

El cuestionario presenta la siguiente estructura:

- 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.
- Pregunta filtro: ¿Ha realizado algún trámite hoy con la Gerencia de Urbanismo?
- Registro de la participación. A los no participantes se les pide que respondan una encuesta corta en menos de un minuto.



- Tipo y características de gestión realizada.
- Ha logrado resolver la gestión que fue a realizar y motivos por los que no en su caso.
- Satisfacción general con la calidad del servicio.
- Satisfacción con una relación de atributos del servicio.
- Comparación de la Gerencia de urbanismo de Santa Cruz de Tenerife con otras gerencias o servicios de urbanismo.
- Sugerencias y demandas de los usuarios.
- Características sociodemográficas.

El tiempo medio de entrevista completa fue de 5'50" (D.T. 2'56") y el tiempo mediano de 4'56".

El tiempo medio de entrevista corta fue de 1'46" (D.T. 1'05") y el tiempo mediano de 2'08".



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, 2ª 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. 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 debió estar próxima el 100% de los usuarios acudidos a las oficinas de la Gerencia en el período de campo.

En cuanto al muestreo de días, los trabajos se iniciaron el 24 de noviembre de 2016 una vez aprobado el cuestionario por parte del cliente y se prolongaron a lo largo de 13 jornadas hábiles hasta el 14 de diciembre, una vez superadas las 400 entrevistas completas comprometidas con el cliente.

	Fecha de la entrevista BY Participación									
	Encuesta completa		Encuesta corta		Encuesta incompleta		No participa		Total	
24-NOV-2016	41	10%	2	18%	0	0%	7	5%	50	9%
25-NOV-2016	28	7%	3	27%	0	0%	9	6%	40	7%
28-NOV-2016	47	12%	1	9%	1	50%	10	7%	59	10%
29-NOV-2016	24	6%	2	18%	0	0%	11	7%	37	6%
30-NOV-2016	32	8%	0	0%	0	0%	5	3%	37	6%
01-DEC-2016	28	7%	1	9%	0	0%	16	11%	45	8%
02-DEC-2016	32	8%	0	0%	0	0%	15	10%	47	8%
05-DEC-2016	43	11%	1	9%	0	0%	20	13%	64	11%
07-DEC-2016	22	5%	0	0%	0	0%	9	6%	31	5%
09-DEC-2016	23	6%	0	0%	0	0%	18	12%	41	7%
12-DEC-2016	32	8%	1	9%	0	0%	7	5%	40	7%
13-DEC-2016	31	8%	0	0%	1	50%	13	9%	45	8%
14-DEC-2016	23	6%	0	0%	0	0%	11	7%	34	6%
Total	406	100%	11	100%	2	100%	151	100%	570	100%



Muestreo

Se trabajó a lo largo de todo el período de apertura de la oficina de atención, entre las 8:30 y las 13:30, esperando a la salida de los últimos usuarios, con lo que algunas de las entrevistas se realizaron pasadas las 14:00. Como puede observarse en la siguiente tabla la mayor productividad se alcanzó entre las 10:00 y las 13:00.

	Hora de inicio de la entrevista agrupada BY Participación									
	Encuesta completa		Encuesta corta		Encuesta incompleta		No participa		Total	
08:00 - 08:59	19	5%	0	0%	0	0%	4	3%	23	4%
09:00 - 09:59	73	18%	0	0%	0	0%	21	14%	94	16%
10:00 - 10:59	95	23%	4	36%	1	50%	29	19%	129	23%
11:00 - 11:59	83	20%	4	36%	0	0%	35	23%	122	21%
12:00 - 12:59	83	20%	2	18%	0	0%	34	23%	119	21%
13:00 - 13:59	48	12%	1	9%	1	50%	27	18%	77	14%
14:00 - 14:59	5	1%	0	0%	0	0%	1	1%	6	1%
Total	406	100%	11	100%	2	100%	151	100%	570	100%

Tasa de participación

Se contactó con 570 usuarios de los que 406 [72%] completaron el cuestionario, 11 [2%] accedió a hacer la encuesta corta, 151 [26%] declinó participar y 2 casos [0,4%] 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.

	Participación	
	Recuento	Porcentaje
Encuesta completa	406	71%
Encuesta corta	11	2%
Encuesta incompleta	2	0%
No participa	151	26%
Total	570	100%



Error de estimación

El error máximo en la estimación de proporciones para el conjunto de la población de usuarios de la Gerencia se sitúa en el 4,9%, bajo los supuestos de muestreo aleatorio simple, máxima indeterminación y población infinita.

Personal de campo

Participaron en la recogida de datos dos entrevistadoras, uno de ellas con categoría de jefe de campo.

Supervisión y control

El técnico responsable de la operación las acompañó y supervisó presencialmente a las encuestadoras en su primera jornada de trabajo, quienes disponían de medios de contacto con los responsables del estudio (tanto por parte de SAO como de la Gerencia) para la resolución de dudas ante casuísticas especiales.

No se solicitó información de carácter personal a los encuestados.

Codificación

La creación del libro de códigos para las preguntas abiertas y semiabiertas corrió a cargo del técnico responsable de la operación. La codificación de los literales fue realizada por parte de un codificador y supervisada por el jefe de operación (100% de los campos).



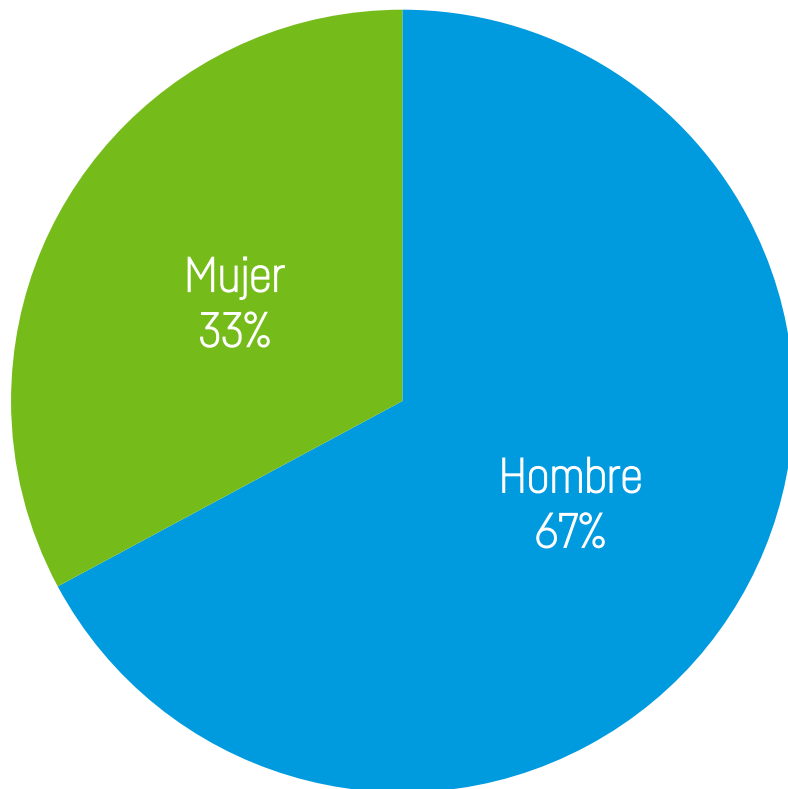
Análisis de datos

El análisis de los datos se realizó mediante el software SPSS 21 e incluye:

- Frecuencias marginales y estadísticos univariados para cada una de las preguntas del cuestionario, así como para las variables registradas de forma automatizada y las variables generadas.
- Análisis de contingencias [tablas personalizadas] mediante el cruce de las variables de resultados del estudio con las variables de segmentación de los usuarios: entrevistador, fecha, hora, participación, sexo, edad, nivel de estudios, ocupación, municipio, tipo de gestión realizada, consigue resolver la gestión, número de visitas en el año, satisfacción general y comparación de la gerencia de Santa Cruz con otras gerencias. Se aplicaron pruebas de diferencias de proporciones mediante control de Bonferroni.
- Contrastes de significación de medias para determinar la significación estadística de las diferencias entre subgrupos.
- Regresión lineal múltiple para modelizar el peso de los diferentes atributos del servicio en la satisfacción general con el servicio.
- Representación gráfica de los principales resultados.



Sexo. Base = 417



Dos terceras partes de los usuarios de la Gerencia de Urbanismo son hombres.

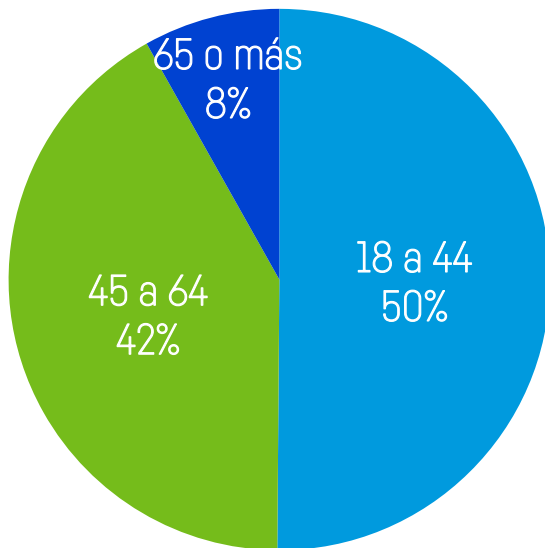
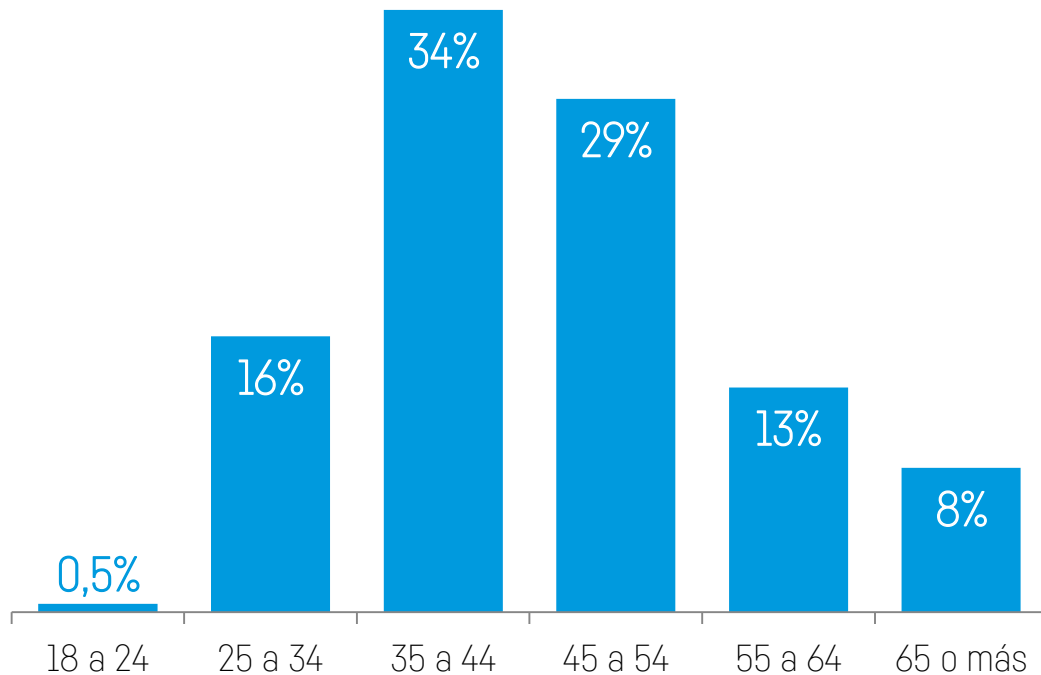
El porcentaje de hombres se eleva hasta el 77% entre quienes van a la gerencia a hacer una gestión de tipo profesional, significativamente más que el 62% de hombres entre quienes van para gestiones de tipo particular.

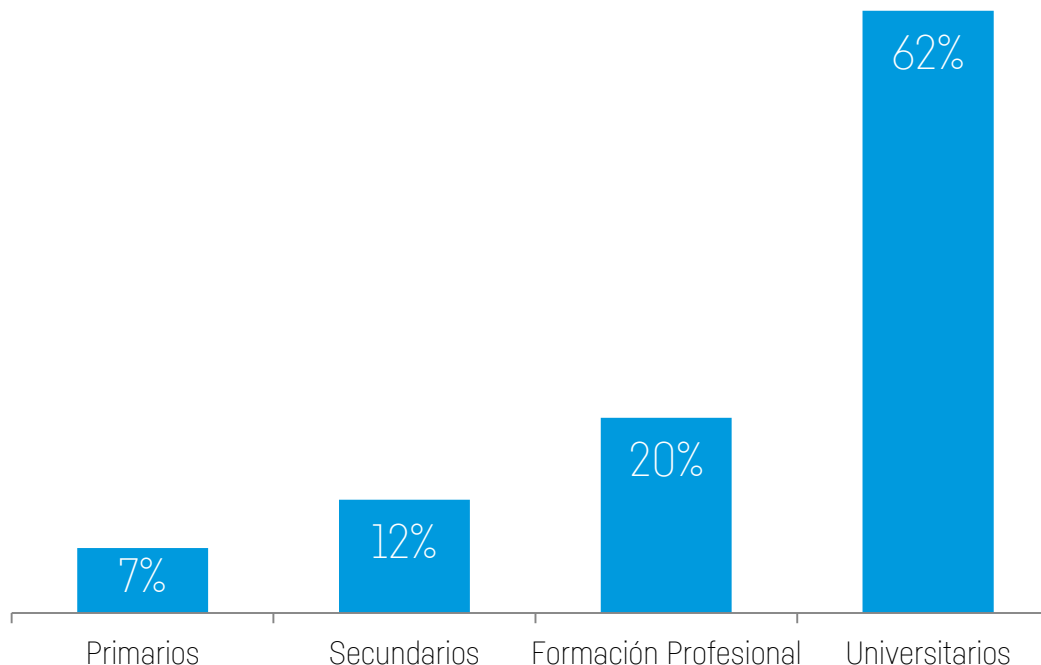
El porcentaje de hombres se eleva hasta el 75% entre los empresarios – autónomos, siendo de solo un 53% entre los inactivos. Las restantes diferencias carecen de significación estadística.



Hasta un 34% de los usuarios de la Gerencia tienen entre 35 y 44 años; solo un 0,5% son jóvenes de entre 18 y 24 años y un 8% supera los 65 años.

Para una mayor facilidad de análisis en los cruces agrupamos la variable edad en 3 categorías: la mitad de los usuarios tiene entre 18 y 44 años y un 42% adicional entre 45 y 64.





Un 62% de los usuarios de la Gerencia de Urbanismo dispone de titulación superior universitaria y hasta un 20% más de un título de formación profesional.

El porcentaje de universitarios se eleva hasta el 68% en el grupo de usuarios de 18 a 44 años, frente a un menor 54% en el grupo de 45 a 64 años. En el grupo de 65 o más años encontramos un mayor porcentaje de usuarios con estudios primarios [24%], aunque en este subgrupo de edad el nivel de estudios mayoritario también es el de los universitarios [62%].

Nivel de estudios BY Ocupación principal

	Empresario - autónomo	Cuenta ajena	Otros	Total
Primarios	2%	7%	23%	7%
Secundarios	11%	9%	18%	12%
Formación Profesional	15%	28%	21%	20%
Universitarios	72%	56%	39%	62%
Total	100%	100%	100%	100%

El porcentaje de universitarios se eleva hasta el 72% entre los empresarios – autónomos, frente al inferior 39% entre los inactivos. El porcentaje de titulados en Formación Profesional aumenta hasta el 28% entre los empleados por cuenta ajena y el porcentaje de usuarios con estudios primarios crece hasta el 23% entre los inactivos.

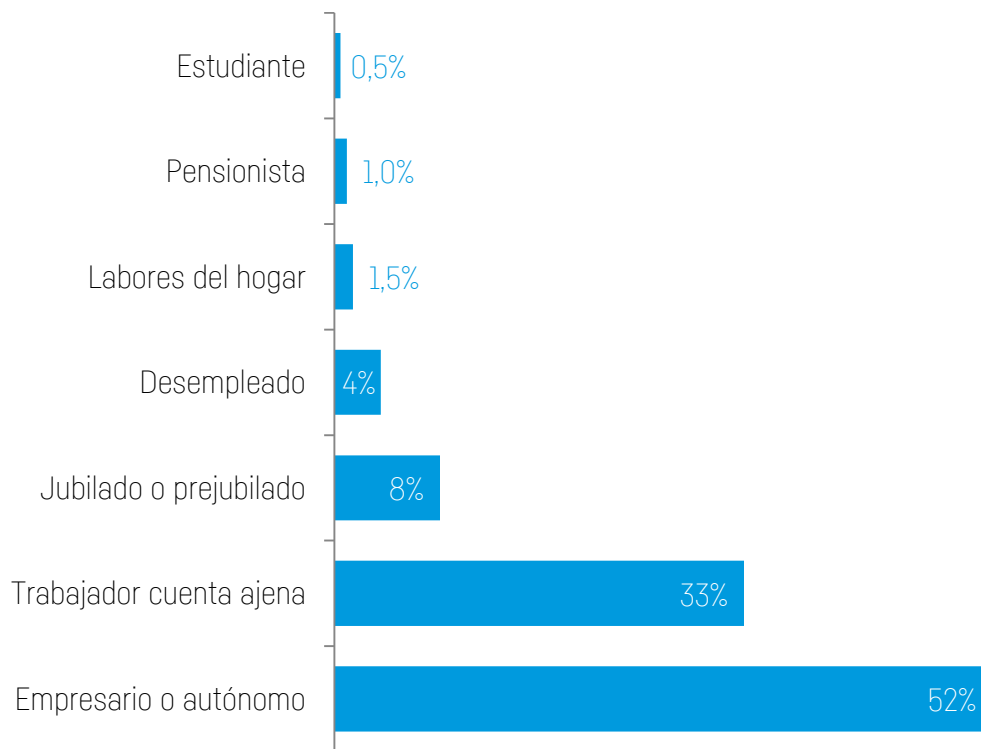
Nivel de estudios BY Tipo de gestión

	Particular	Empresarial	Profesional	Total
Primarios	12%	5%	1%	7%
Secundarios	10%	18%	1%	12%
Formación Profesional	27%	20%	8%	20%
Universitarios	51%	57%	90%	62%
Total	100%	100%	100%	100%

También encontramos una relación significativa entre el nivel de estudios y el tipo de gestión realizada. Un 90% de los que van a la gerencia a realizar una gestión de tipo profesional tiene estudios universitarios, muy por encima de quienes acuden por gestiones de tipo particular o empresarial.



¿Cuál es su ocupación principal? Base = 405



Un elevado 52% de los clientes de la Gerencia son empresarios o trabajadores autónomos. A estos se unen un 33% de empleados por cuenta ajena, un 8% de jubilados, un 4% de desempleados, un 1,5% de labores del hogar, un 1% de pensionistas y solo un 0,5% de estudiantes.



¿Cuál es su ocupación principal? Base = 405

Ocupación principal BY Sexo

	Hombre	Mujer	Total
Empresario o autónomo	57%	42%	52%
Cuenta ajena	30%	38%	33%
Desempleado	2%	7%	4%
Jubilado o prejubilado	9%	7%	8%
Estudiante	0%	1%	0%
Pensionista	1%	2%	1%
Labores del hogar	0%	5%	1%
Total	100%	100%	100%

Ocupación principal BY Edad

	18 a 44	45 a 64	65 o más	Total
Empresario o autónomo	58%	51%	21%	52%
Cuenta ajena	37%	34%	3%	33%
Desempleado	3%	5%	0%	4%
Jubilado o prejubilado	0%	7%	68%	8%
Estudiante	1%	0%	0%	0%
Pensionista	0%	1%	6%	1%
Labores del hogar	0%	2%	3%	1%
Total	100%	100%	100%	100%

Se observa una asociación significativa de la variable ocupación tanto con el sexo como con la edad del usuario. Entre los varones encontramos un mayor porcentaje de empresarios – autónomos, mientras que entre las mujeres crece el porcentaje de desempleados y labores del hogar. Entre los más jóvenes se eleva el porcentaje de empresarios – autónomos y empleados; un 68% de los usuarios de 65 o más años son jubilados y un 6% adicional pensionista.



¿Cuál es su ocupación principal? Base = 405

Ocupación principal BY Nivel de estudios

	Primarios	Secundarios	Formación Profesional	Universitarios	Total
Empresario o autónomo	15%	51%	38%	61%	52%
Cuenta ajena	33%	26%	46%	30%	33%
Desempleado	7%	6%	7%	2%	4%
Jubilado o prejubilado	33%	11%	4%	7%	8%
Estudiante	0%	0%	1%	0%	0%
Pensionista	0%	2%	2%	0%	1%
Labores del hogar	11%	4%	1%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Entre los universitarios se eleva el porcentaje de empresarios – autónomos y disminuye la probabilidad de estar desempleado; entre aquellos con un título de formación profesional se eleva la probabilidad de ser trabajador por cuenta ajena; y aquellos que solo disponen de estudios primarios es más probable que estén jubilados.



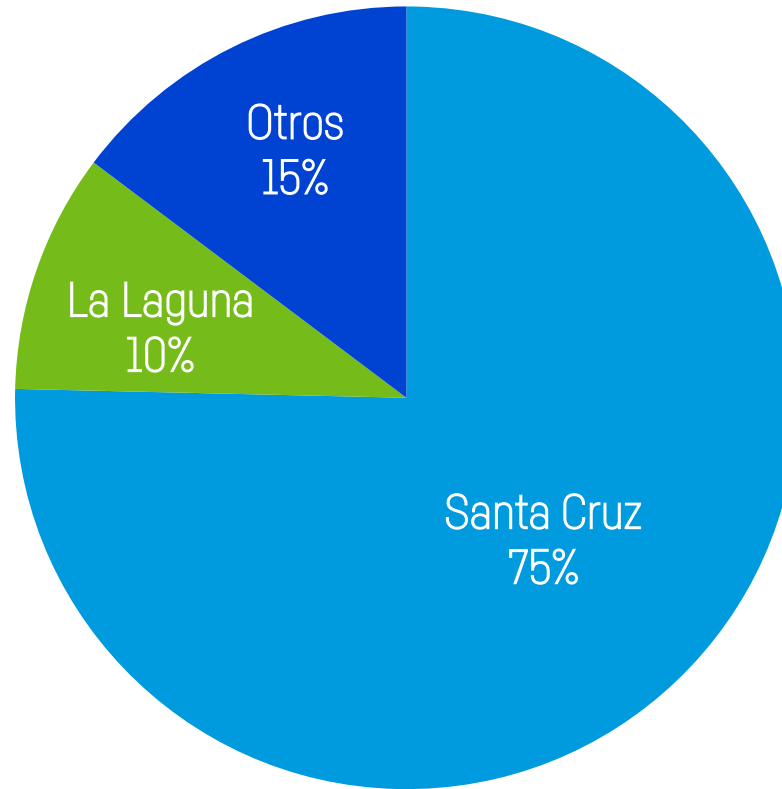
¿Cuál es su ocupación principal? Base = 405

Ocupación principal BY Tipo de usuario

	Particular	Empresarial	Profesional	Total
Empresario o autónomo	28%	60%	78%	52%
Cuenta ajena	40%	32%	22%	33%
Desempleado	6%	4%	0%	4%
Jubilado o prejubilado	18%	4%	0%	8%
Estudiante	1%	1%	0%	0%
Pensionista	3%	0%	0%	1%
Labores del hogar	4%	0%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%

Un 78% de los usuarios 'profesionales' de la gerencia son empresarios y otro 22% trabajadores por cuenta ajena. Entre quienes acuden a la gerencia por gestiones de tipo particular o profesional encontramos una distribución diferente en la variable ocupación.

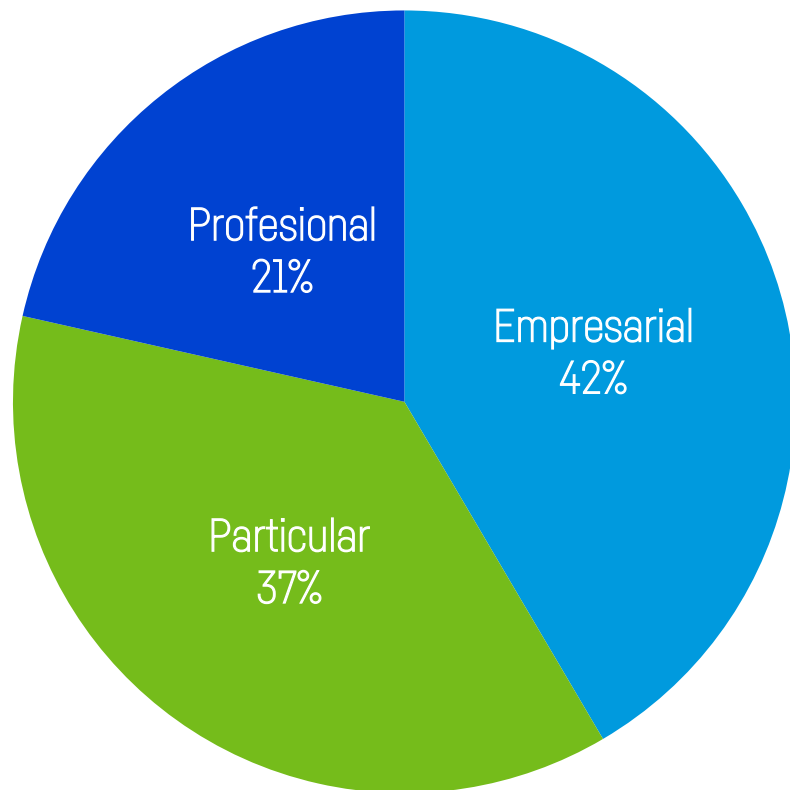
¿Cuál es su municipio de residencia? / ¿En qué municipio está radicada su empresa? Base = 405



Municipio BY Tipo de usuario

	Particular	Empresarial	Profesional	Total
Santa Cruz	78%	77%	68%	75%
La Laguna	9%	9%	13%	10%
Otros	13%	15%	19%	15%
Total	100%	100%	100%	100%

¿La gestión que ha venido a realizar es de tipo particular, empresarial o profesional? Base = 419



Un 42% de los usuarios de la Gerencia de Urbanismo acuden a realizar algún tipo de actividad empresarial, un 37% lo hace a título de persona particular y un 21% como profesional.

El porcentaje de usuarios profesionales se eleva hasta el 25% entre los hombres, siendo de solo un 15% entre las mujeres.

¿La gestión que ha venido a realizar es de tipo particular, empresarial o profesional? Base = 419

Tipo de usuario BY Edad

	18 a 44	45 a 64	65 o más	Total
Empresarial	48%	37%	24%	41%
Particular	25%	44%	71%	37%
Profesional	27%	18%	6%	22%
Total	100%	100%	100%	100%

Los usuarios de 18 a 44 años es más probable que acudan a realizar gestiones de índole empresarial o profesional, mientras que entre los usuarios de 65 o más años se eleva la probabilidad de que se realicen gestiones de tipo particular.

Tipo de usuario BY Ocupación principal

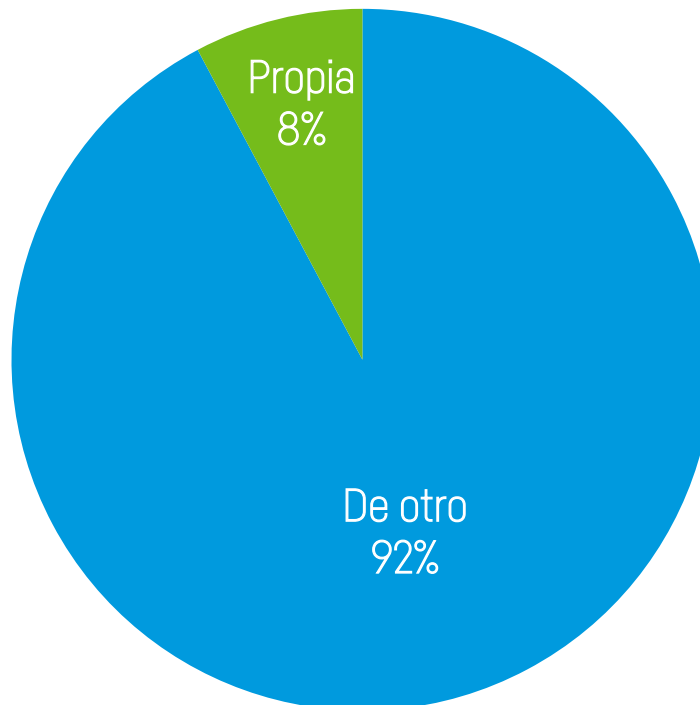
	Empresario - autónomo	Cuenta ajena	Otros	Total
Empresarial	48%	40%	23%	41%
Particular	20%	45%	77%	37%
Profesional	33%	14%	0%	22%
Total	100%	100%	100%	100%

Los empresarios – autónomos es más probable que acudan a la Gerencia a realizar trámites de tipo empresarial y sobre todo profesional, mientras que los inactivos es más probable que vayan a realizar una gestión de tipo particular.

La probabilidad de que se vaya a hacer una gestión de tipo empresarial o profesional aumenta si se ha conseguido resolver la gestión en la actual visita, mientras que la probabilidad de que la gestión sea de tipo particular aumenta si la gestión no se ha conseguido resolver.

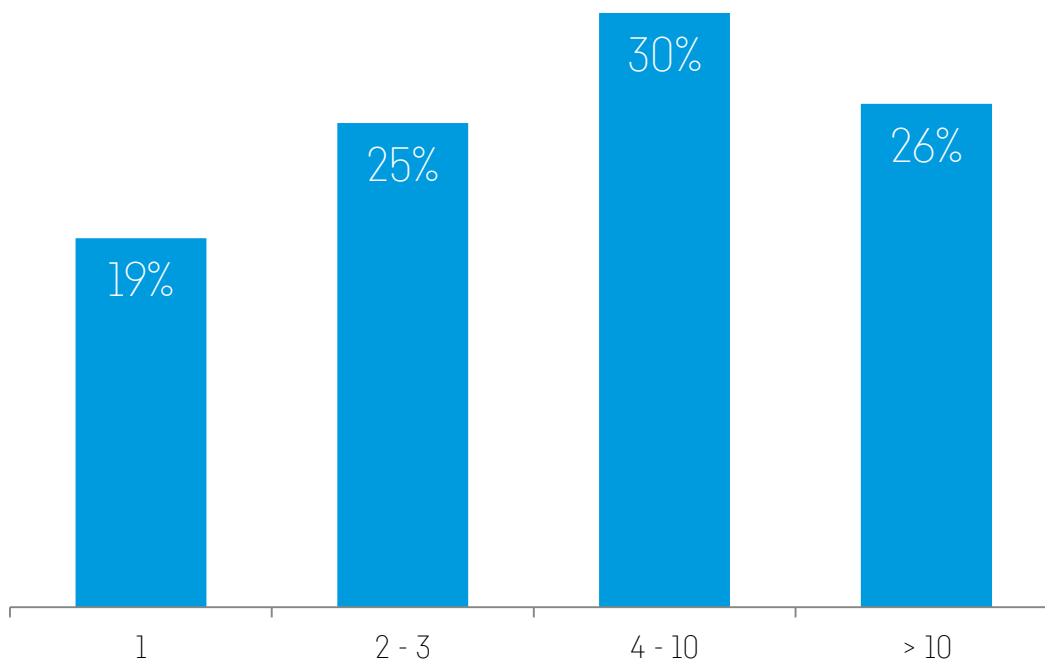


¿La gestión es para usted mismo o actúa en representación de otro? Base = 90 usuarios profesionales



Los usuarios profesionales acuden a la Gerencia mayoritariamente a realizar trámites en representación de otros [92%].

Incluyendo esta visita, ¿cuántas veces ha acudido a la Gerencia de Urbanismo en el último año? Base = 407



Un 19% de los encuestados solo había acudido a la gerencia en una ocasión en el último año, a los que se añade un 25% que contabiliza dos o tres visitas en el año (*soft users*); un 30% ha realizado entre 4 y 10 visitas a la gerencia en el último año (*medium users*) y el 26% adicional pueden ser considerados *heavy users* con más de 10 visitas en el último año.

Incluyendo esta visita, ¿cuántas veces ha acudido a la Gerencia de Urbanismo en el último año? Base = 407

Número de visitas a la Gerencia BY Edad

	18 a 44	45 a 64	65 o más	Total
1	12%	26%	24%	19%
2 - 3	23%	22%	47%	25%
4 - 10	33%	29%	21%	31%
> 10	32%	22%	9%	26%
Total	100%	100%	100%	100%

Los usuarios más jóvenes tienden a hacer más visitas a la Gerencia, mientras que los usuarios de mayor edad son menos intensivos.

Número de visitas a la Gerencia BY Nivel de estudios

	Primarios	Secundarios	Formación Profesional	Universitarios	Total
1	26%	23%	27%	15%	19%
2 - 3	56%	21%	26%	21%	24%
4 - 10	11%	38%	36%	30%	31%
> 10	7%	17%	11%	34%	26%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Disponer de estudios universitarios se asocia con hacer más de 10 visitas al año, mientras que los usuarios con estudios primarios hacen menos visitas a la Gerencia.

Incluyendo esta visita, ¿cuántas veces ha acudido a la Gerencia de Urbanismo en el último año? Base = 407

Número de visitas a la Gerencia BY Ocupación principal

	Empresario - autónomo	Cuenta ajena	Otros	Total
1	13%	23%	31%	19%
2 - 3	20%	23%	44%	25%
4 - 10	34%	30%	18%	31%
> 10	33%	23%	8%	26%
Total	100%	100%	100%	100%

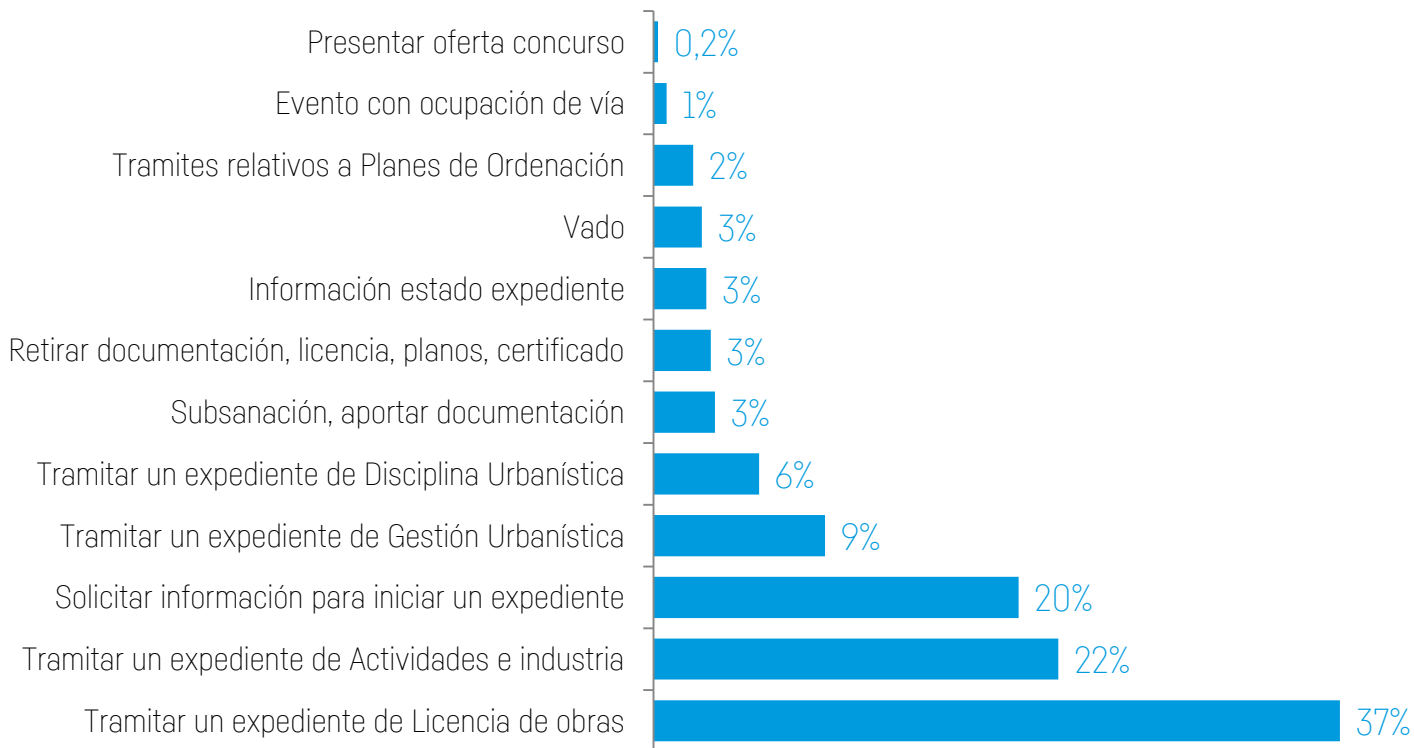
Los empresarios – autónomos son los que más frecuentemente visitan la Gerencia, mientras que los inactivos son los usuarios con menor frecuencia de visita.

Número de visitas a la Gerencia BY Tipo de usuario

	Particular	Empresarial	Profesional	Total
1	32%	15%	3%	19%
2 - 3	34%	23%	14%	25%
4 - 10	25%	32%	38%	30%
> 10	10%	30%	45%	26%
Total	100%	100%	100%	100%

Un 45% de los que acuden a la Gerencia a hacer gestiones de tipo profesional hacen más de 10 visitas al año. Los usuarios que acuden a hacer gestiones de tipo particular son los que visitan la gerencia de forma menos intensiva.

¿Qué tipo de gestión ha venido a realizar? Posibilidad de respuesta múltiple. Base = 419



Un 37% de los usuarios acude a la Gerencia a tramitar un expediente de Licencia de Obras, un 22% a tramitar un expediente de Actividades e Industria y un 20% va a solicitar información para iniciar un expediente. Ya con menor frecuencia, un 9% de los encuestados fue a tramitar un expediente de Gestión Urbanística y un 6% a tramitar un expediente de Disciplina Urbanística.

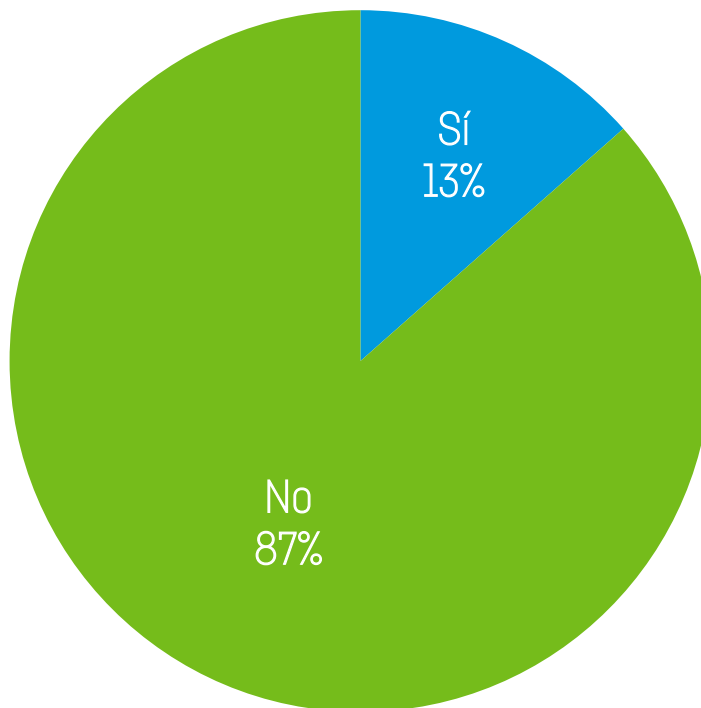
Otros tipos de gestión, no precodificadas en la encuesta, fueron: subsanación, aportar documentación [3%], retirar documentación [3%], informarse sobre el estado de un expediente [3%], tramitación de vados [3%] y trámites relativos a Planes de Ordenación [2%]

¿Qué tipo de gestión ha venido a realizar? Posibilidad de respuesta múltiple. Base = 419

Tipo de gestión realizada BY Tipo de usuario

	Particular	Empresarial	Profesional	Total
Tramitar un expediente de Licencia de obras	44%	27%	46%	37%
Tramitar un expediente de Actividades e industria	6%	37%	21%	22%
Solicitar información para iniciar un expediente	19%	19%	23%	20%
Tramitar un expediente de Gestión Urbanística	12%	7%	9%	9%
Tramitar un expediente de Disciplina Urbanística	8%	5%	3%	6%
Subsanación, aportar documentación	3%	5%	2%	3%
Retirar documentación, licencia, planos, certificado	4%	2%	3%	3%
Información estado expediente	6%	1%	1%	3%
Vado	6%	1%	0%	3%
Tramites relativos a Planes de Ordenación	3%	1%	4%	2%
Evento con ocupación de vía	0%	2%	0%	1%
Presentar oferta concurso	0%	1%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%

Los trámites referentes a licencias de obras son más frecuentes entre los usuarios de tipo particular y profesional que entre los de tipo empresarial, entre los que son más frecuentes los trámites de expedientes de Actividades e Industria. Finalmente, los trámites relacionados con los vados son más frecuentes entre los usuarios de tipo particular.



Únicamente un 13% de los usuarios de la Gerencia concierta cita por adelantado.

Concierta cita previa BY Hora de inicio de la entrevista agrupada

	08:00 - 08:59	09:00 - 09:59	10:00 - 10:59	11:00 - 11:59	12:00 - 12:59	13:00 - 13:59	14:00 - 14:59	Total
Sí	21%	21%	16%	11%	5%	16%	0%	13%
No	79%	79%	84%	89%	95%	84%	100%	87%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Los usuarios que acuden a la Gerencia a primera hora de la mañana es más probable que hayan concertado cita previa.



¿Ha concertado cita previa? Base = 408



Concierta cita previa BY Tipo de usuario

	Particular	Empresarial	Profesional	Total
Sí	12%	12%	18%	13%
No	88%	88%	82%	87%
Total	100%	100%	100%	100%

Un 18% de los usuarios que acuden a realizar gestiones de tipo profesional concertó cita, frente al 12% entre los que van por gestiones de tipo particular o profesional (diferencia no significativa).

La solicitud de cita previa tampoco se relaciona con el número de visitas a la Gerencia.

Concierta cita previa BY Tipo de gestión

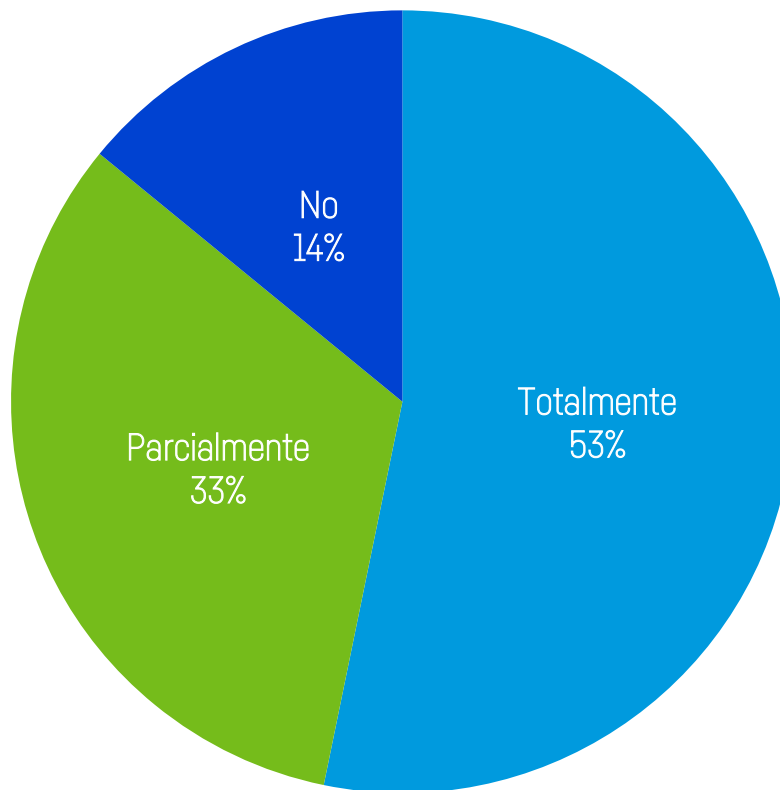
	Tramitar un expediente de Licencia de obras	Tramitar un expediente de Actividades e industria	Solicitar información para iniciar un expediente	Tramitar un expediente de Gestión Urbanística	Tramitar un expediente de Disciplina Urbanística	Subsanación, aportar documentación	Retirar documentación, licencia, planos, certificado	Información estado expediente	Vado	Tramites relativos a Planes de Ordenación	Evento con ocupación de vía	Presentar oferta concurso	Total
Sí	8%	10%	27%	18%	9%	0%	0%	8%	9%	67%	0%	0%	13%
No	92%	90%	73%	82%	91%	100%	100%	92%	91%	33%	100%	100%	87%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Los usuarios que en mayor medida conciertan cita previa son los que acuden a la gerencia a realizar trámites relativos a Planes de Ordenación (67%).

La solicitud de cita previa también es comparativamente alta entre quienes acuden a solicitar información para iniciar un expediente (27%) y a hacer trámites de Gestión Urbanística (18%).



¿Ha conseguido resolver la gestión que vino a realizar? Base = 419



Un 53% de los entrevistados señala que ha conseguido resolver totalmente la gestión que fue a realizar, un 33% señala que solo logró resolver la gestión de forma parcial y el 14% restante indica no haber conseguido resolver la gestión que fue a realizar.



Consigue resolver la gestión BY Edad

	18 a 44	45 a 64	65 o más	Total
Totalmente	52%	56%	47%	53%
Parcialmente	35%	32%	24%	33%
No	13%	11%	29%	14%
Total	100%	100%	100%	100%

La probabilidad de que no se consiga resolver la gestión aumenta hasta el 29% entre los usuarios de 65 o más años.

Consigue resolver la gestión BY Ocupación principal

	Empresario - autónomo	Cuenta ajena	Otros	Total
Totalmente	62%	50%	31%	53%
Parcialmente	30%	36%	37%	33%
No	8%	14%	32%	14%
Total	100%	100%	100%	100%

También se observa una relación significativa con la variable ocupación principal, de modo que los empresarios – autónomos y los empleados por cuenta ajena es más probable que hayan resuelto la gestión por completo, mientras que los inactivos [otros] es más probable que no la hayan resuelto.

Consigue resolver la gestión BY Tipo de usuario

	Particular	Empresarial	Profesional	Total
Totalmente	42%	59%	61%	53%
Parcialmente	33%	33%	32%	33%
No	25%	8%	7%	14%
Total	100%	100%	100%	100%

Un 61% de los que acuden por gestiones de tipo profesional y un 59% de los que acuden por gestiones de tipo empresarial consigue resolver su gestión totalmente, frente a solo un 42% de los que acuden por gestiones de tipo particular; un 25% de estos últimos señala no haber logrado resolver la gestión que fue a realizar.

Consigue resolver la gestión BY Concierta cita previa

	Sí	No	Total
Totalmente	40%	55%	53%
Parcialmente	44%	31%	33%
No	16%	13%	14%
Total	100%	100%	100%

Se observa una curiosa relación entre la resolución de la gestión y la solicitud de cita previa, ya que quienes no han solicitado cita previa es más probable que hayan logrado resolver completamente su gestión que quienes sí lo hicieron.



Consigue resolver la gestión BY Satisfacción general

	Baja	Media	Alta	Total
Totalmente	30%	54%	70%	53%
Parcialmente	36%	40%	25%	32%
No	34%	6%	5%	14%
Total	100%	100%	100%	100%

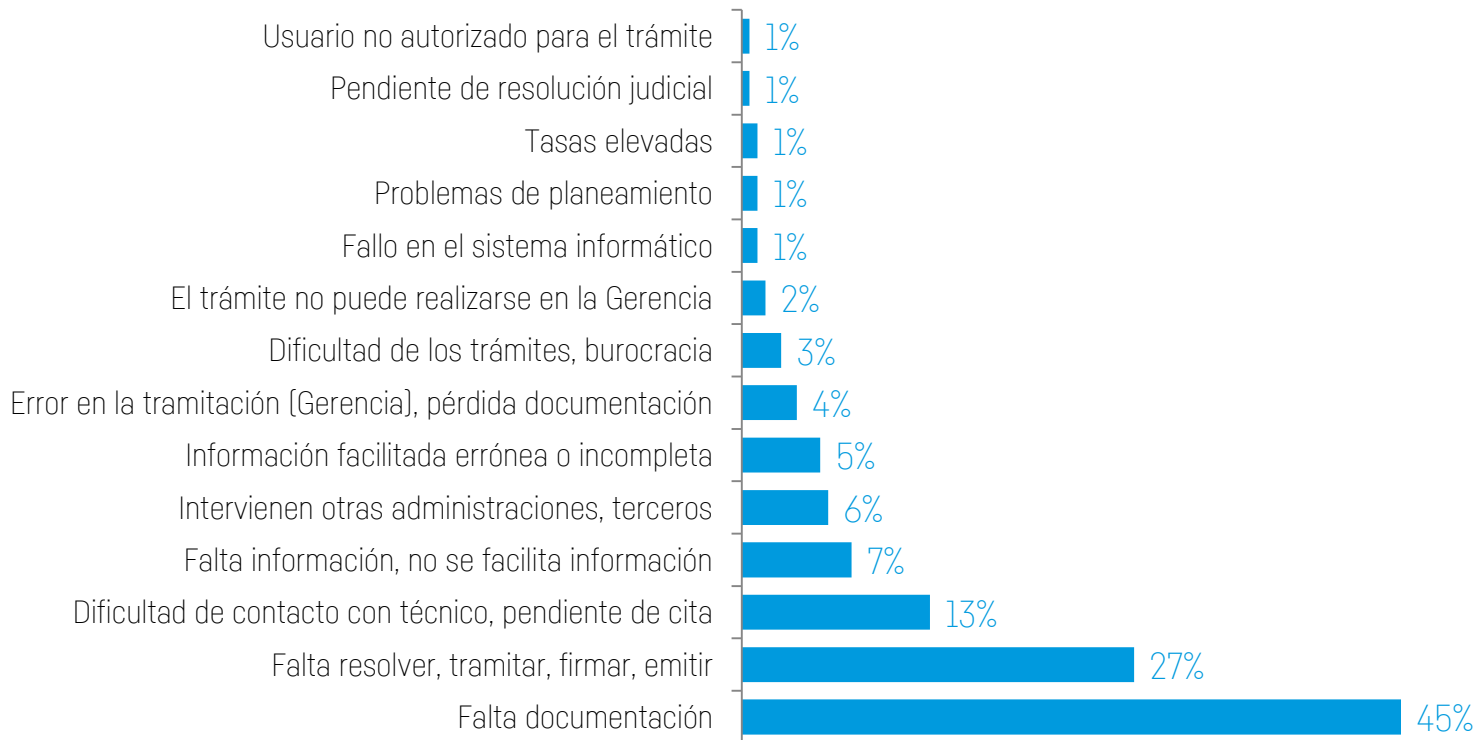
Finalmente, tal y como cabría esperar, se observa una fuerte asociación entre la resolución de la gestión y la satisfacción general del usuario. Un 70% de los usuarios con alta satisfacción consiguió resolver completamente su gestión.

Entre quienes expresan una baja satisfacción con la Gerencia, solo un 30% consiguió resolver la gestión por completo y hasta un 34% señala no haber logrado resolver la gestión, ni siquiera parcialmente.



¿Por qué motivos no ha conseguido resolver dicha gestión?

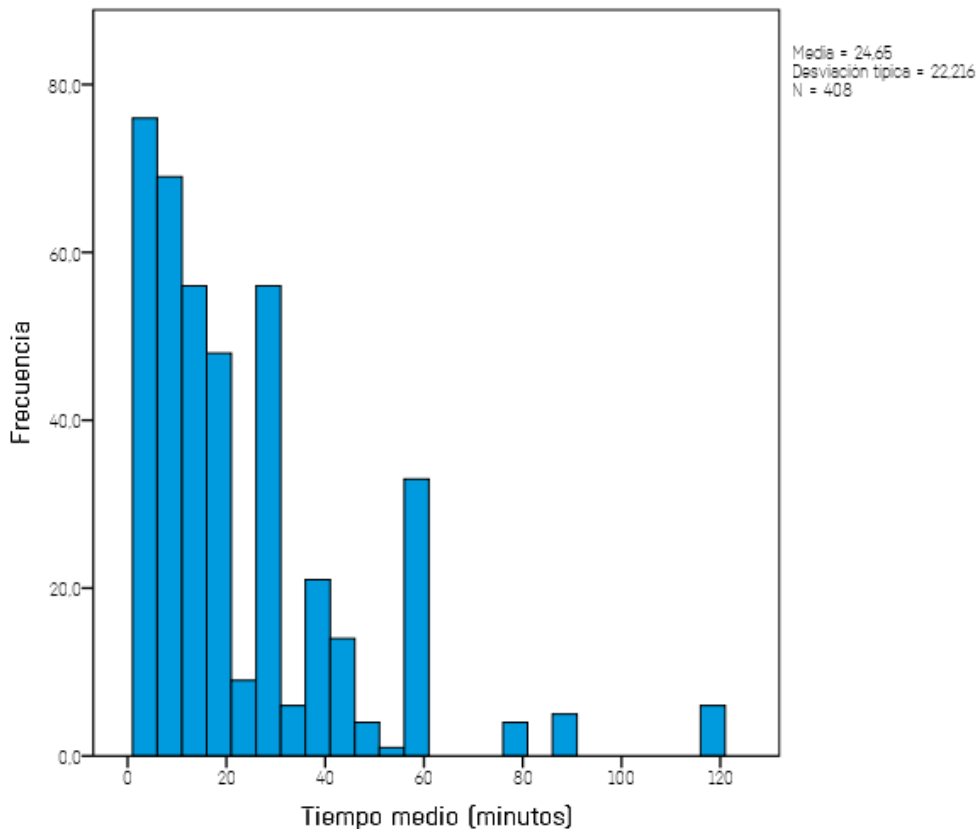
Posibilidad de respuesta múltiple. Base = 188



El principal motivo señalado por el que no se ha conseguido resolver la gestión es por que se les ha indicado que falta algún tipo de documentación [45%]. Además un 27% señala que falta resolver, firmar o emitir de parte de la Gerencia, y un 13% señala que por que no ha conseguido hablar con el técnico. Otros encuestados señalan como motivos que no se les ha ofrecido la información necesaria [7%] o que esta es errónea o incompleta [5%], que intervienen otras administraciones [6%] o que directamente el trámite no se hace en la Gerencia [2%].



¿Cuánto tiempo le ha llevado realizar la gestión de hoy? Tiempo en minutos transcurrido desde que llegó a la Gerencia hasta que finalizó la gestión. Base = 408



	Duración de la visita (minutos)
Mínimo	1
Máximo	120
Media	24,7
Desviación típica	22,2
Mediana	20
Moda	10

La duración media [estimada] de la visita a la gerencia es de 24,65 minutos, con una desviación típica de 22,22 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 20 minutos y la moda [valor más frecuente] de 10 minutos. Un 8% informa de una duración de la visita de 60 minutos y un 4% de una duración superior a la hora.



¿Cuánto tiempo le ha llevado realizar la gestión de hoy? Tiempo en minutos transcurrido desde que llegó a la Gerencia hasta que finalizó la gestión. Base = 408



Tiempo medio [minutos] BY Hora de inicio de la entrevista agrupada

	08:00 - 08:59	09:00 - 09:59	10:00 - 10:59	11:00 - 11:59	12:00 - 12:59	13:00 - 13:59	14:00 - 14:59	Total
Media	11,5	16,2	23,8	27,0	21,9	41,1	60,0	24,7
Desv. típica	6,5	16,3	17,3	21,6	19,9	31,6	35,4	22,2
Mediana	10	10	20	20	15	30	50	20
Moda	10	5	30	15	15	15	30	10

Los usuarios que acuden a la Gerencia a primera hora de la mañana consiguen resolver la gestión en un tiempo significativamente más bajo. La duración media de la visita tiende a aumentar a lo largo de la mañana, alcanzando una media de 60 minutos entre aquellos entrevistados a partir de las 14:00.

La duración media de la visita por parte de las mujeres es mayor que en el caso de los hombres [27,7 vs 23,1].

La duración media de la visita fue mayor entre aquellos que habían solicitado cita previa que entre quienes no lo habían hecho [32,6 vs 23,4].

Sin embargo, no se observan diferencias en el tiempo medio de la visita en función de que se haya resuelto o no la gestión que se fue a realizar.

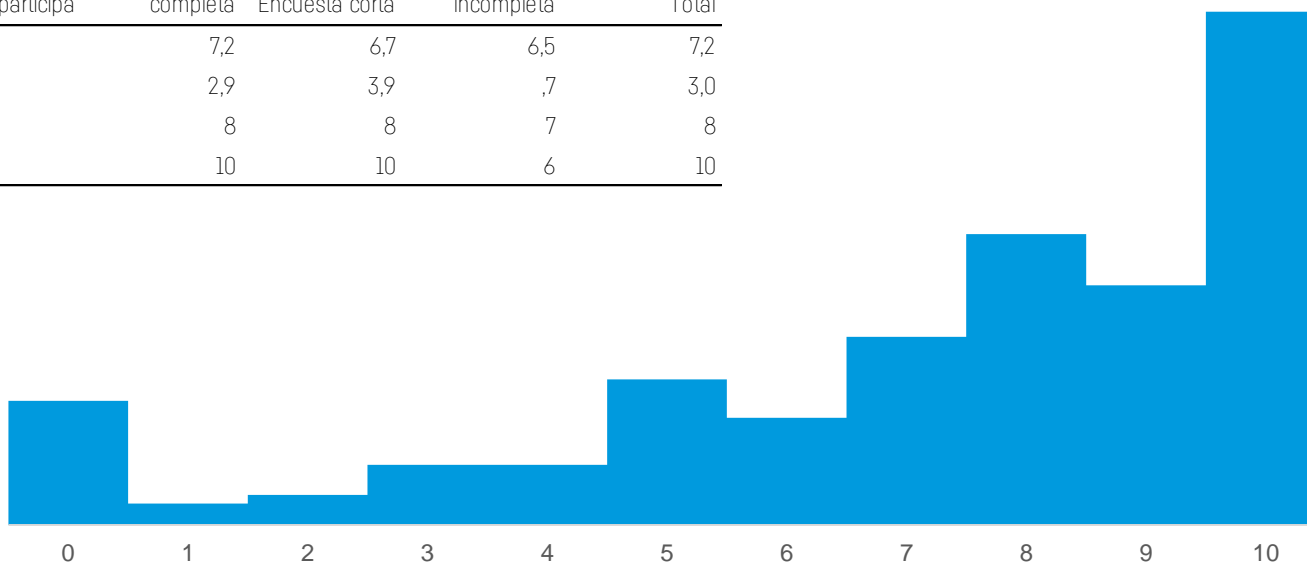
Finalmente, se observa una correlación lineal inversa estadísticamente significativa aunque débil entre la duración de la visita y la satisfacción general con la gerencia ($r=-,125$; $p<,05$), es decir, a mayor duración de la visita menor satisfacción con la gerencia.



¿Cuál es su nivel de satisfacción con la calidad del servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo? Use una escala de 0 a 10 donde el 0 es muy insatisfecho y el 10 muy satisfecho. Base 416

Satisfacción general BY Participación

	No participa	Encuesta completa	Encuesta corta	Encuesta incompleta	Total
Media		7,2	6,7	6,5	7,2
Desv. típica		2,9	3,9	,7	3,0
Mediana		8	8	7	8
Moda		10	10	6	10

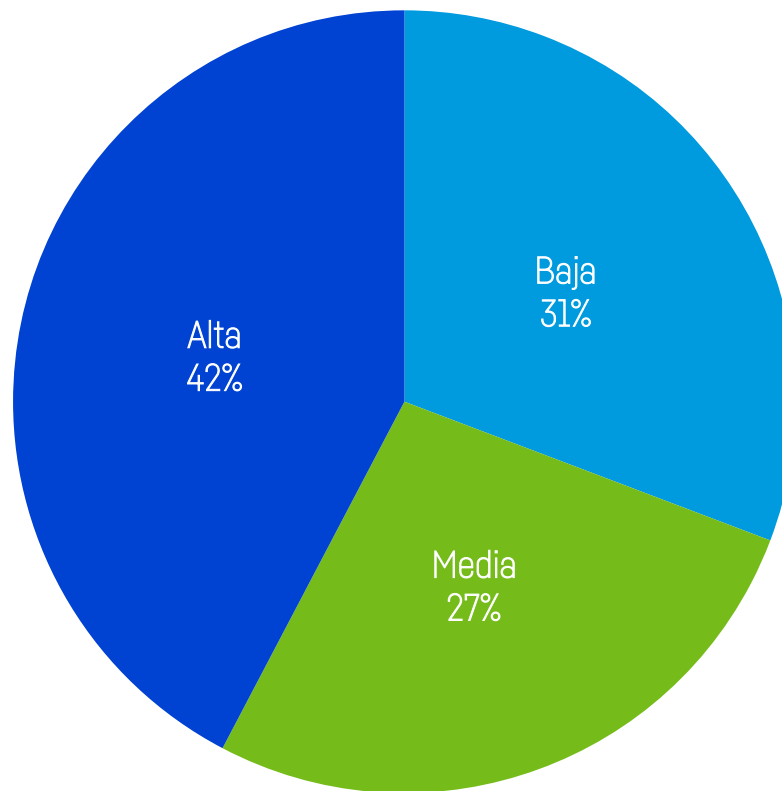


La satisfacción general con la calidad del servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo alcanza un valor medio de 7,2 con una desviación típica de 3,0. La satisfacción mediana es de 8 y la moda [valor más frecuente] el 10 [un 29% de los usuarios otorgaron un 10 a la calidad del servicio de la Gerencia].

Un 7% de los usuarios puntúa a la Gerencia con un 0, siendo un 25% los que le dan una puntuación de 5 o menos.



¿Cuál es su nivel de satisfacción con la calidad del servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo? Use una escala de 0 a 10 donde el 0 es muy insatisfecho y el 10 muy satisfecho. Base 416



Para facilitar los análisis, dividimos a los usuarios en tres segmentos en función de su nivel de satisfacción con la Gerencia. Encontramos un 42% de clientes altamente satisfechos [9-10], un 27% con una satisfacción media [7-8] y un 31% con baja satisfacción [6 o menos]. En este último grupo podríamos diferenciar un 17% de usuarios altamente insatisfechos [con una valoración inferior al 5].



¿Cuál es su nivel de satisfacción con la calidad del servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo? Use una escala de 0 a 10 donde el 0 es muy insatisfecho y el 10 muy satisfecho. Base 416

Satisfacción general BY Tipo de usuario

	Particular	Empresarial	Profesional	Total
Media	6,7	7,8	6,8	7,2
Desv. típica	3,4	2,4	2,9	3,0
Mediana	8	8	8	8
Moda	10	10	9	10

La satisfacción media de aquellos que van a la gerencia a hacer una gestión de tipo empresarial [7,8] es significativamente más alta que la de los que van por gestiones de tipo particular [6,7] o profesional [6,8].

Satisfacción general BY Consigue resolver la gestión

	Totalmente	Parcialmente	No	Total
Media	8,2	7,0	3,7	7,2
Desv. típica	2,1	2,7	3,7	3,0
Mediana	9	8	3	8
Moda	10	8	0	10

Como cabría esperar, se observa una fuerte asociación entre la satisfacción general y el haber resuelto la gestión. Así, los más satisfechos son aquellos que han resuelto satisfactoriamente la gestión [8,2]; los que la han resuelto parcialmente se mantienen en un punto intermedio con una satisfacción media de 7,0; finalmente aquellos que no han logrado resolver la gestión manifiestan su insatisfacción, con una valoración media de la calidad del servicio de solo 3,7.



¿Cuál es su nivel de satisfacción con la calidad del servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo? Use una escala de 0 a 10 donde el 0 es muy insatisfecho y el 10 muy satisfecho. Base 416

Satisfacción general BY Número de visitas a la Gerencia

	1	2 - 3	4 - 10	> 10	Total
Media	8,5	7,7	6,7	6,4	7,2
Desv. típica	2,3	2,6	2,9	3,3	2,9
Mediana	10	8	8	7	8
Moda	10	10	8	10	10

Se observa una relación inversa entre el número de visitas a la Gerencia y la satisfacción con la calidad del servicio, de modo que aquellos que visitan la Gerencia de forma más frecuente tienden a mostrar una menor satisfacción. Los más satisfechos son aquellos que solo han acudido en una ocasión a la Gerencia [8,5].

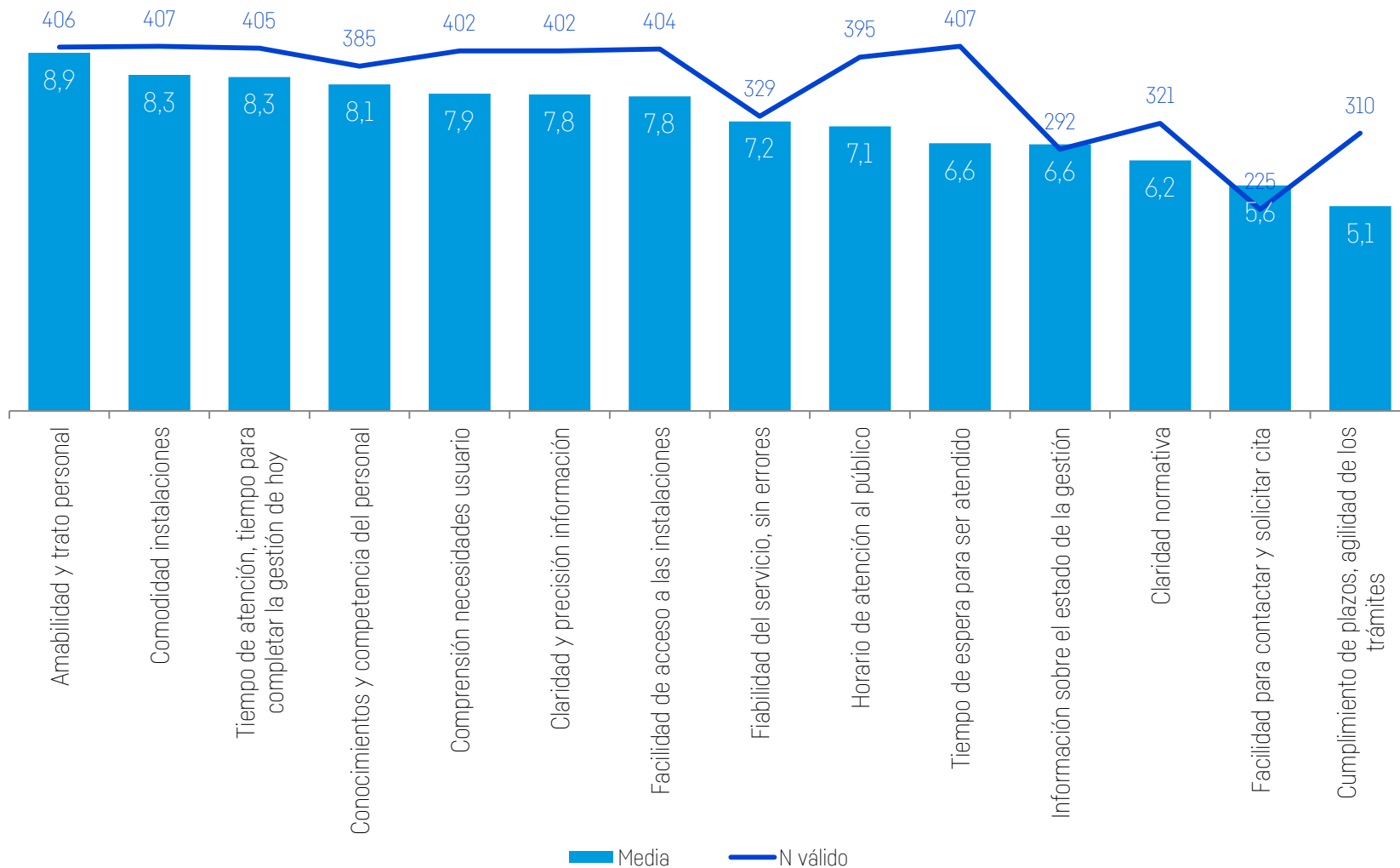
Satisfacción general BY Gerencia SC vs. otras Gerencias

	Santa Cruz mejor	Igual	Santa Cruz peor	Total
Media	8,5	7,8	4,2	6,7
Desv. típica	1,6	1,9	3,1	3,0
Mediana	9	8	5	8
Moda	10	7	0	10

También resulta intuitiva la relación entre la valoración de la Gerencia de Santa Cruz en relación a otras gerencias de urbanismo y la satisfacción general. Así, los que consideran que Santa Cruz ofrece un peor servicio que otras gerencias se muestran menos satisfechos [4,2] que quienes piensan que la Gerencia de Santa Cruz ofrece un mejor servicio [8,5] o la misma calidad del servicio [7,8].



Indique ahora su nivel de satisfacción con el servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo respecto a cada uno de los siguientes atributos. Use una escala de 0 a 10 donde el 0 es muy insatisfecho y el 10 muy satisfecho. Base variable





Como puede observarse en la anterior gráfica, se observa una gran variabilidad en la valoración de los usuarios respecto a los diferentes atributos del servicio [así como en la capacidad de valorar reflejada en el número de casos válidos].

Encontramos que el atributo mejor valorado por los usuarios de la Gerencia es la amabilidad y trato personal, con una valoración media de 8,9 [sobre una escala de 0 a 10].

Otros atributos con una valoración excelente [por encima de 8] resultaron ser la comodidad de las instalaciones, el tiempo de atención y los conocimientos y competencia del personal.

En la zona de indiferencia, con puntuaciones medias de entre 7 y 8 encontramos los atributos: comprensión de las necesidades del usuario, claridad y precisión de la información, facilidad de acceso a las instalaciones, fiabilidad del servicio [sin errores] y horario de atención al público.

Los atributos del servicio peor valorados fueron el tiempo de espera para ser atendido, la información sobre el estado de la gestión, la claridad de la normativa, la facilidad para contactar y solicitar cita y el cumplimiento de los plazos o agilidad de los trámites. Especialmente deficitaria es la valoración de estos dos últimos atributos.



Los usuarios que acuden a la gerencia a primera hora de la mañana tienden a mostrarse más satisfechos con la calidad del servicio ofertado y especialmente en cuanto a los atributos: comodidad de las instalaciones, tiempo para completar la gestión, facilidad de acceso a las instalaciones y tiempo de espera para ser atendido.

No se observan diferencias significativas asociadas al sexo ni a la edad del usuario.

Satisfacción con atributos del servicio BY Municipio

	Santa Cruz	La Laguna	Otros	Total
Amabilidad y trato personal	8,9	9,1	8,7	8,9
Comodidad instalaciones	8,5	7,9	7,9	8,3
Tiempo de atención, tiempo para completar la gestión de hoy	8,4	8,2	7,9	8,3
Conocimientos y competencia del personal	8,2	8,3	7,6	8,1
Comprensión necesidades usuario	7,9	8,2	7,5	7,9
Claridad y precisión información	7,9	8,3	7,5	7,8
Facilidad de acceso a las instalaciones	7,9	7,8	7,1	7,8
Fiabilidad del servicio, sin errores	7,3	6,8	7,0	7,2
Horario de atención al público	7,1	7,3	6,8	7,1
Tiempo de espera para ser atendido	6,6	6,8	6,5	6,6
Información sobre el estado de la gestión	6,7	6,4	6,3	6,6
Claridad normativa	6,2	6,3	6,2	6,2
Facilidad para contactar y solicitar cita	5,7	5,3	5,1	5,6
Cumplimiento de plazos, agilidad de los trámites	5,0	5,0	5,3	5,1

Los residentes en Santa Cruz se muestran más satisfechos con la comodidad de las instalaciones que los residentes en otros municipios. Los residentes en otros municipios se muestran menos satisfechos con la facilidad de acceso a las instalaciones.



Satisfacción con atributos del servicio



Satisfacción con atributos del servicio BY Tipo de usuario

	Particular	Empresarial	Profesional	Total
Amabilidad y trato personal	8,9	9,0	8,7	8,9
Comodidad instalaciones	8,2	8,3	8,6	8,3
Tiempo de atención, tiempo para completar la gestión de hoy	8,2	8,4	8,2	8,3
Conocimientos y competencia del personal	7,9	8,4	7,9	8,1
Comprensión necesidades usuario	7,5	8,3	7,7	7,9
Claridad y precisión información	7,5	8,2	7,7	7,8
Facilidad de acceso a las instalaciones	7,8	7,9	7,6	7,8
Fiabilidad del servicio, sin errores	6,4	7,8	7,2	7,2
Horario de atención al público	6,9	7,5	6,6	7,1
Tiempo de espera para ser atendido	6,8	6,8	6,0	6,6
Información sobre el estado de la gestión	6,1	7,3	6,2	6,6
Claridad normativa	5,6	6,7	6,3	6,2
Facilidad para contactar y solicitar cita	5,2	6,3	5,1	5,6
Cumplimiento de plazos, agilidad de los trámites	4,3	6,2	4,4	5,1

Una importante variable explicativa de los niveles de satisfacción con los atributos del servicio es el tipo de usuario.

En general y como ya vimos que ocurría con la variable satisfacción general, los usuarios que van a realizar una gestión de tipo empresarial son los más satisfechos, especialmente en lo que se refiere a los atributos cumplimiento de los plazos, información sobre el estado de la gestión y fiabilidad del servicio.

Los que van a la gerencia a gestiones de tipo particular y profesional muestran niveles de satisfacción equivalentes en todos los atributos del servicio considerados para valoración en la encuesta. Solo se observan diferencias en el tiempo de espera para ser atendido, peor valorado por parte de los profesionales.



Satisfacción con atributos del servicio BY Consigue resolver la gestión

	Totalmente	Parcialmente	No	Total
Amabilidad y trato personal	9,1	8,9	8,1	8,9
Comodidad instalaciones	8,6	8,3	7,4	8,3
Tiempo de atención, tiempo para completar la gestión de hoy	8,7	8,0	7,3	8,3
Conocimientos y competencia del personal	8,6	7,9	6,7	8,1
Comprensión necesidades usuario	8,6	7,7	5,7	7,9
Claridad y precisión información	8,6	7,6	5,7	7,8
Facilidad de acceso a las instalaciones	8,2	7,5	7,0	7,8
Fiabilidad del servicio, sin errores	8,2	6,9	3,8	7,2
Horario de atención al público	7,5	6,8	6,1	7,1
Tiempo de espera para ser atendido	6,9	6,6	5,7	6,6
Información sobre el estado de la gestión	7,5	6,4	4,3	6,6
Claridad normativa	7,1	5,7	4,2	6,2
Facilidad para contactar y solicitar cita	6,4	5,4	2,9	5,6
Cumplimiento de plazos, agilidad de los trámites	6,3	4,3	2,4	5,1

Como parece intuitivo, el conseguir resolver la gestión por la que se acudió a la gerencia es un importante determinante de la satisfacción, que se extiende a todos los atributos del servicio.

Así, quienes consiguen resolver la gestión se muestran más satisfechos en todos los atributos que los que no lo han conseguido.

Los que no han conseguido resolver la gestión se muestran comparativamente más insatisfechos con los atributos: fiabilidad del servicio (sin errores), facilidad para contactar y solicitar cita, cumplimiento de los plazos e información sobre el estado de la gestión.



Satisfacción con atributos del servicio BY Número de visitas a la Gerencia

	1	2 - 3	4 - 10	> 10	Total
Amabilidad y trato personal	9,3	9,2	8,6	8,6	8,9
Comodidad instalaciones	8,7	8,4	8,1	8,3	8,3
Tiempo de atención, tiempo para completar la gestión de hoy	8,8	8,4	8,0	8,2	8,3
Conocimientos y competencia del personal	9,0	8,4	7,9	7,5	8,1
Comprensión necesidades usuario	9,0	8,3	7,5	7,1	7,9
Claridad y precisión información	8,9	8,3	7,5	7,1	7,8
Facilidad de acceso a las instalaciones	8,3	8,1	7,5	7,5	7,8
Fiabilidad del servicio, sin errores	8,6	7,3	7,1	6,6	7,2
Horario de atención al público	7,8	7,0	7,1	6,7	7,1
Tiempo de espera para ser atendido	8,1	7,4	6,1	5,5	6,6
Información sobre el estado de la gestión	7,8	7,3	6,3	6,2	6,6
Claridad normativa	6,9	6,4	6,1	5,9	6,2
Facilidad para contactar y solicitar cita	8,3	7,0	5,6	4,2	5,6
Cumplimiento de plazos, agilidad de los trámites	7,1	5,4	5,0	4,3	5,1

También encontramos un claro efecto de la variable número de visitas a la Gerencia sobre la satisfacción con los atributos. En general, conforme aumenta el número de visitas a la Gerencia tiende a disminuir la valoración dada a la calidad del servicio ofertado en relación a los diferentes atributos.

Los usuarios más frecuentes se muestran especialmente insatisfechos con la facilidad para contactar y solicitar cita y el tiempo de espera para ser atendido.

Finalmente, los usuarios que solicitaron cita previa se mostraron más satisfechos con la facilidad para contactar y solicitar cita que los que no lo hicieron [6,9 vs 5,2].



Satisfacción con atributos del servicio



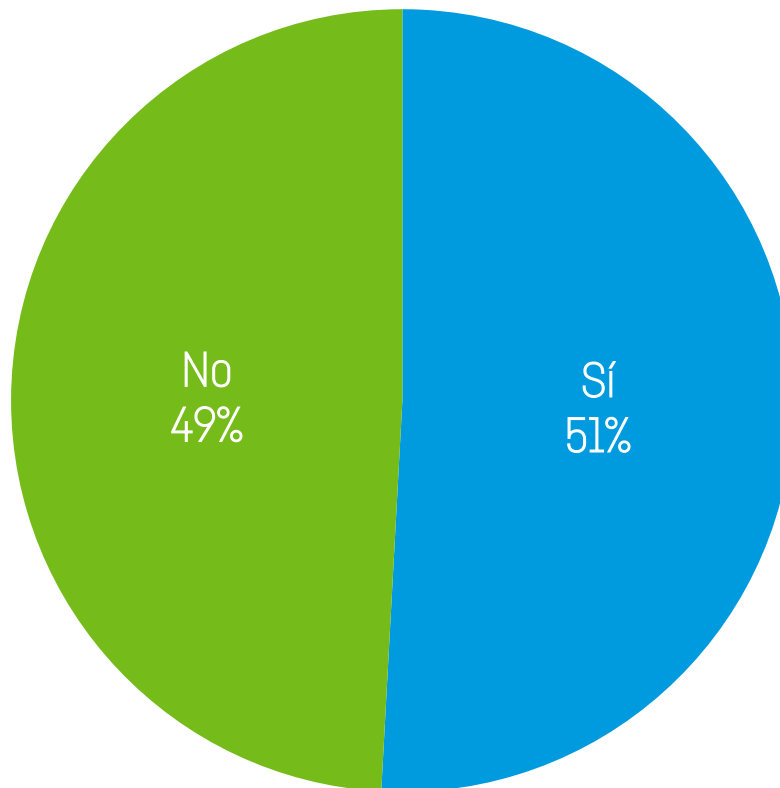
Satisfacción con atributos del servicio BY Satisfacción general

	Baja	Media	Alta	Total
Amabilidad y trato personal	7,9	8,8	9,7	8,9
Comodidad instalaciones	7,7	8,1	8,9	8,3
Tiempo de atención, tiempo para completar la gestión de hoy	6,9	8,2	9,3	8,3
Conocimientos y competencia del personal	6,4	8,2	9,2	8,1
Comprensión necesidades usuario	5,6	8,1	9,4	7,9
Claridad y precisión información	5,6	8,1	9,3	7,8
Facilidad de acceso a las instalaciones	7,1	7,5	8,5	7,8
Fiabilidad del servicio, sin errores	4,7	7,6	8,9	7,2
Horario de atención al público	5,7	7,3	7,9	7,0
Tiempo de espera para ser atendido	4,8	6,7	8,0	6,6
Información sobre el estado de la gestión	4,4	7,0	8,6	6,6
Claridad normativa	4,3	6,6	7,7	6,2
Facilidad para contactar y solicitar cita	3,3	6,3	7,7	5,6
Cumplimiento de plazos, agilidad de los trámites	2,5	5,6	7,2	5,1

Finalmente, si asociamos la satisfacción con los atributos del servicio a la satisfacción general encontramos que los usuarios con baja satisfacción general tienden a estar menos satisfechos en todos y cada uno de los atributos del servicio, si bien su valoración es comparativamente más baja en una serie de atributos como son: el cumplimiento de los plazos establecidos, la fiabilidad del servicio, la comprensión de las necesidades del usuario, la claridad y precisión de la información, la información sobre el estado de la gestión y la facilidad para contactar y solicitar cita. En cambio apenas se diferencian de los usuarios con mayor satisfacción general en cuanto a sus valoraciones de los atributos comodidad de las instalaciones y facilidad de acceso a las instalaciones.



¿Ha realizado gestiones en las gerencias o servicios de urbanismo de otros ayuntamientos? Base = 407



Aproximadamente la mitad de los usuarios de la Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz ha realizado gestiones en las gerencias o servicios de urbanismo de otros ayuntamientos.

El porcentaje se eleva al 57% en el caso de los varones frente al 38% de las mujeres.

El 59% de los usuarios de 18 a 44 años ha realizado gestiones en otras gerencias o servicios de urbanismo, significativamente más que el 45% de los de 45 a 64 años y que el 32% de los de 65 y más años.



¿Ha realizado gestiones en las gerencias o servicios de urbanismo de otros ayuntamientos? Base = 407



Gestiones en otras gerencias BY Tipo de usuario

	Particular	Empresarial	Profesional	Total
Sí	26%	52%	91%	51%
No	74%	48%	9%	49%
Total	100%	100%	100%	100%

Un 91% de quienes acuden a la Gerencia a realizar una gestión de tipo profesional ha realizado alguna gestión en otras gerencias o servicios de urbanismo, porcentaje que se reduce al 26% en el caso de quienes acuden a la gerencia a hacer una gestión de tipo particular.

Gestiones en otras gerencias BY Número de visitas a la Gerencia

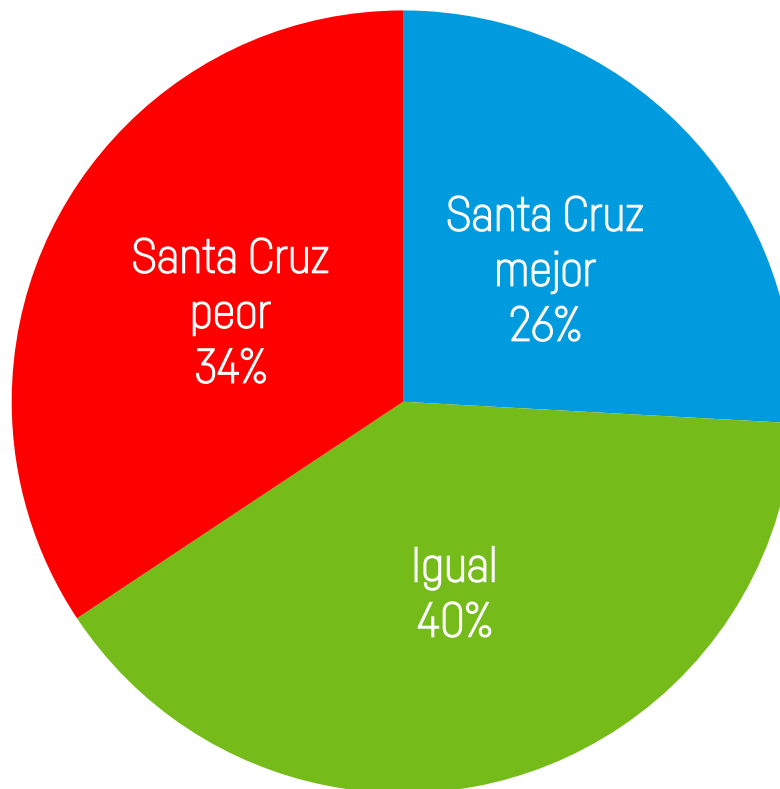
	1	2 - 3	4 - 10	> 10	Total
Sí	25%	37%	58%	75%	51%
No	75%	63%	42%	25%	49%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

A mayor número de visitas a la gerencia mayor probabilidad de haber realizado gestiones en otros servicios de urbanismo.

Por otro lado, un 63% de los empresarios – autónomos y un 58% de los universitarios ha realizado gestiones en otros servicios de urbanismo.



¿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? Base = 201



Un 40% de los usuarios que han realizado gestiones en otros servicios de urbanismo considera que no existen diferencias en la calidad del servicio ofertado, un 26% considera que en Santa Cruz se ofrece un mejor servicio y un 34% que el servicio es peor en Santa Cruz.



¿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? Base = 201



Gerencia SC vs. otras Gerencias BY Tipo de usuario

	Particular	Empresarial	Profesional	Total
Santa Cruz mejor	21%	35%	18%	26%
Igual	29%	40%	45%	40%
Santa Cruz peor	50%	25%	37%	34%
Total	100%	100%	100%	100%

Los usuarios que realizan gestiones de tipo empresarial son los que en mayor medida consideran que Santa Cruz ofrece un mejor servicio, mientras que los usuarios que realizan gestiones de tipo particular son los que en mayor medida consideran que Santa Cruz ofrece un peor servicio.

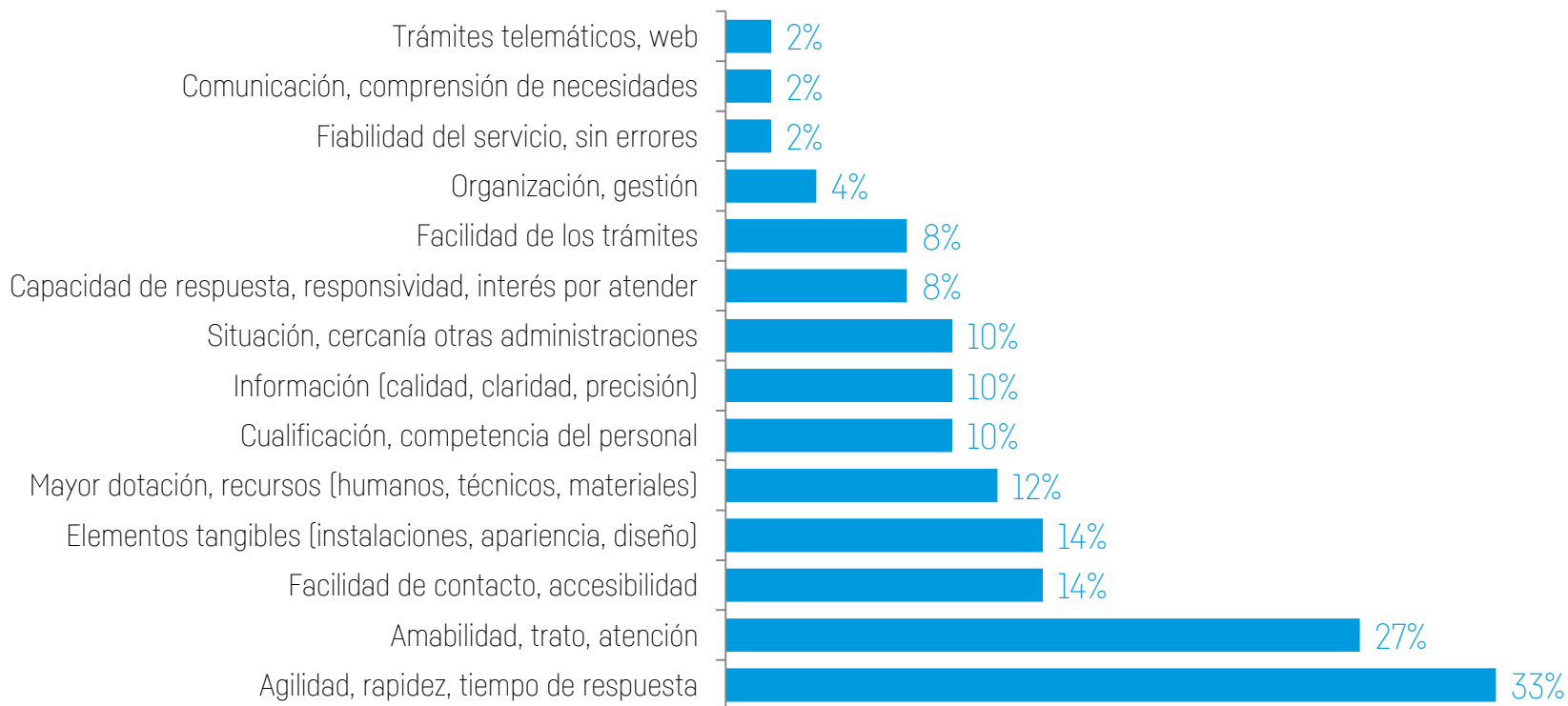
Gerencia SC vs. otras Gerencias BY Consigue resolver la gestión

	Totalmente	Parcialmente	No	Total
Santa Cruz mejor	36%	17%	5%	26%
Igual	44%	40%	18%	40%
Santa Cruz peor	20%	43%	77%	34%
Total	100%	100%	100%	100%

La tasa de usuarios que considera que Santa Cruz ofrece un mejor servicio se eleva entre quienes han conseguido resolver la gestión. En cambio, un 77% de quienes no consiguieron resolver la gestión considera que Santa Cruz ofrece un peor servicio de urbanismo.



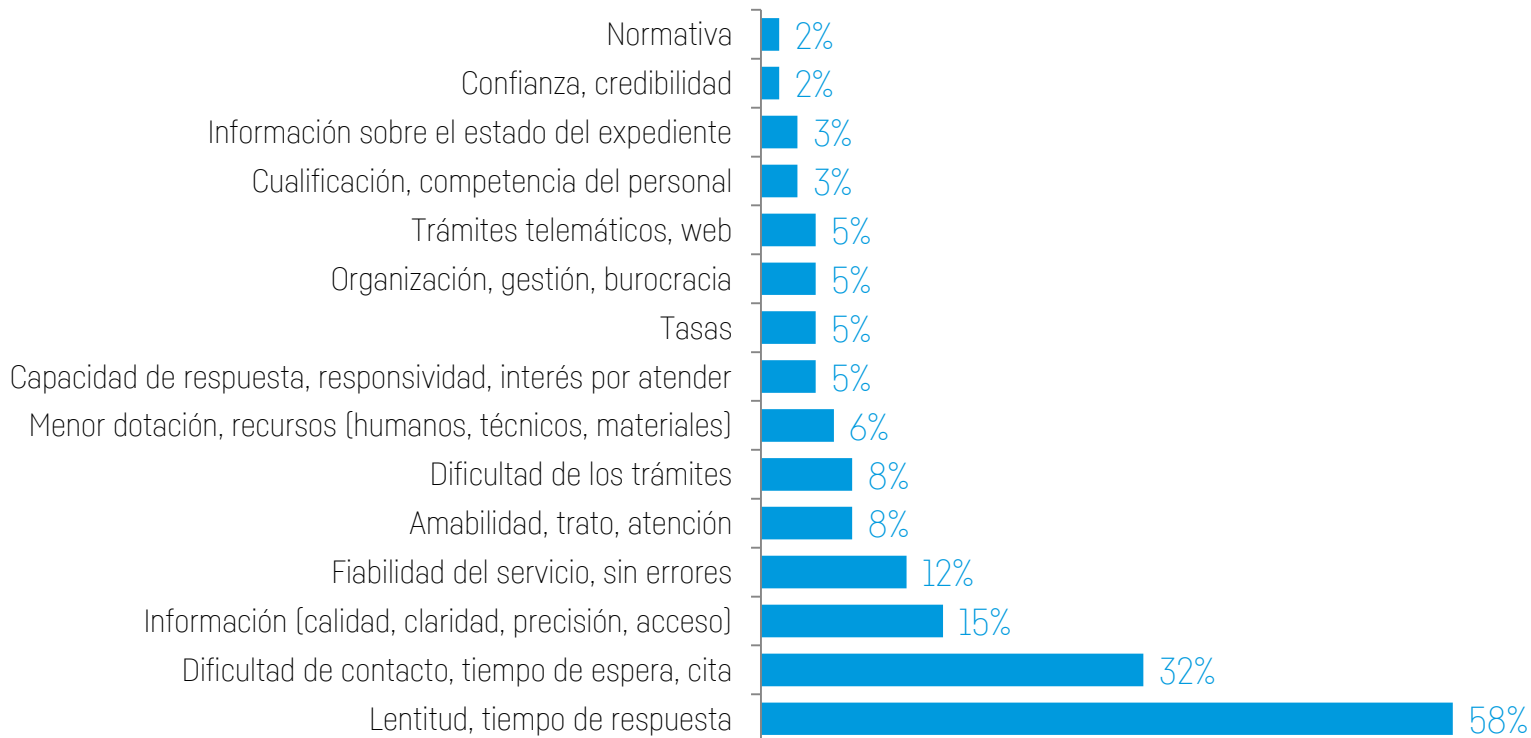
¿En qué sentido cree que la Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz ofrece un mejor servicio? Base = 52



Los usuarios que consideran que la Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz ofrece un mejor servicio, al preguntarles por qué consideran que ofrece un mejor servicio, nos hablan principalmente de una mayor agilidad o tiempo de respuesta [33%], de una mayor amabilidad o trato al usuario [27%]. También encontramos referencias a la facilidad de contacto [14%], a los elementos tangibles [14%] y a una mayor dotación [en recursos humanos, técnicos o materiales].

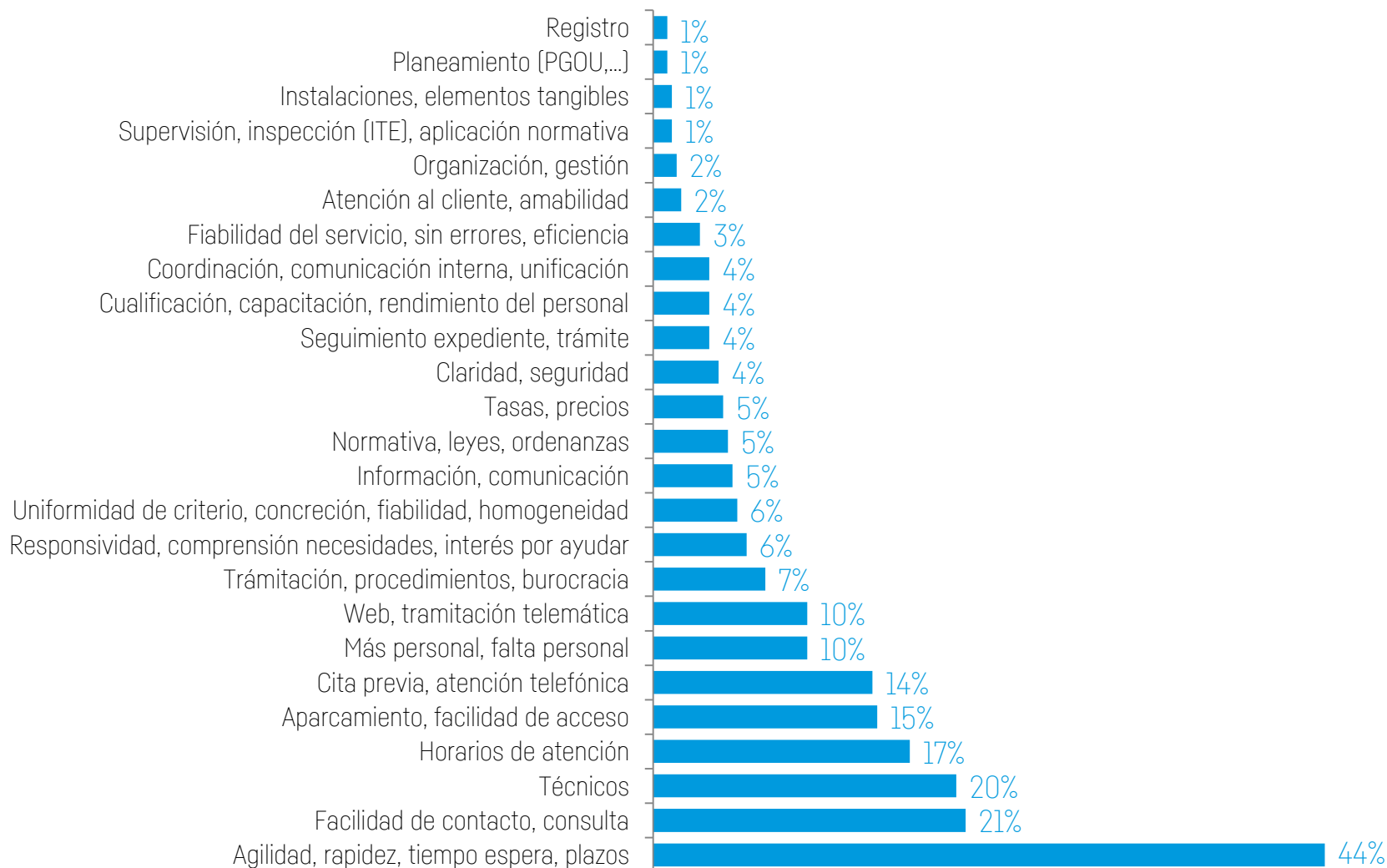


¿En qué sentido cree que la gerencia de urbanismo de Santa Cruz ofrece un peor servicio? Base = 66.



Los usuarios que consideran que la Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz ofrece un peor servicio que otras gerencias de urbanismo destacan principalmente la mayor lentitud o tiempo de respuesta [58%], además de la dificultad de contacto con la Gerencia [32%].

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? Base = 325 (81 NS/NC)





La principal demanda de los usuarios de la Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz tiene que ver con la **agilidad o rapidez**, principalmente en la gestión de los expedientes / licencias, pero también en el contacto con los técnicos y en la atención general al público, tiempos de espera elevados e incumplimiento de los plazos establecidos. Hasta un 44% de los encuestados que dieron respuesta a esta pregunta hizo referencia de uno u otro modo a la agilidad. Algunos encuestados muestran su desesperación por los elevados tiempos de espera, así como por la incertidumbre acerca de los plazos de respuesta, llegando a señalar que han decidido llevar la actividad a otro municipio debido a la falta de respuesta en Santa Cruz.

Se percibe que la ralentización o paralización de los trámites se produce en mayor medida en el Departamento Técnico o por parte de los **técnicos** que por parte de otras áreas. Hasta un 20% de los encuestados se refirió a los técnicos en su respuesta a la cuestión de las acciones prioritarias, frente a solo un 1% que se refiere al registro.

La demanda de mayor agilidad se eleva entre aquellos usuarios con más baja satisfacción, entre aquellos que visitan más frecuentemente la Gerencia y entre aquellos con estudios universitarios.

Las referencias a los técnicos crecen entre los empresarios – autónomos, entre los usuarios de tipo profesional, entre quienes visitan más frecuentemente la Gerencia y entre aquellos que expresan más bajos niveles de satisfacción.



Un 21% de los respondientes se refirió en su respuesta a su deseo de una **mayor facilidad de contacto** con la Gerencia para la obtención de información y realización de consultas, considerándose que el acceso a los técnicos es especialmente difícil [‘Antes se podía contactar con técnicos para una consulta que lleva 5 minutos y ahora es imposible’]. La demanda de que existan otros modos de contacto distintos del presencial y a través de cita previa es muy frecuente, sugiriéndose principalmente ‘la posibilidad de contacto directo entre técnicos sin tener que pedir cita’, ‘contacto más directo sobre todo de técnico a técnico’, ‘que hubiera un **teléfono** para consultas e información en general’, ‘atención de los técnicos vía **mail**, sin tener que desplazarnos’, o ‘un **buzón** de resolución de consultas técnicas’. Se demanda disponer de algún ‘técnico fijo para consultas menores y rápidas’ al que se pueda acceder a lo largo de toda la jornada y por diferentes vías de contacto, sobre todo para consultas sencillas o consultas acerca de la documentación a aportar. Los usuarios de la Gerencia desean medios de contacto y vías de comunicación con los técnicos más cómodos y directos, perciben que el acceso a los técnicos en la actualidad es una tarea larga y costosa pudiendo tener elevados costes asociados: ‘Si tengo una duda concreta, por ejemplo del tamaño de la foto que me piden, no puedo resolverla por teléfono. Vengo a hacer estas gestiones desde El Hierro’.

Otros factores que dificultan el acceso de los usuarios a la Gerencia son los **horarios de atención** al público [17%] y el acceso al edificio y **aparcamiento** [15%]. Se demanda que se amplíen los horarios de atención al público, abriendo alguna tarde o sábado para facilitar el acceso a los trabajadores. También se demanda que se facilite aparcamiento a los usuarios.



Muy relacionado con la facilidad de contacto y consulta [21%], observamos también que un 14% de encuestados hizo referencia al sistema de **cita previa** para la consulta con los técnicos.

La consulta a los técnicos en la actualidad solo se puede realizar de forma presencial y tras la solicitud de cita previa, cita que no es consensuada con el cliente ni establecida en el momento de solicitarla [‘Incluso citas médicas se acuerdan con el usuario , aquí no’]. Esto genera una gran incertidumbre entre los usuarios, algunos de los cuáles señalan no haber obtenido ninguna respuesta. La gestión de las citas es llevada a cabo por una empresa externa a la Gerencia, lo que imposibilita la resolución de dudas acerca de, por ejemplo, la documentación que se debe aportar en el momento de la cita.

Así se señala respecto a las citas que ‘en Gerencia es complicado y conlleva siempre cita con el técnico’, que hay que ‘mejorar el tema de las citas, que tardan un montón’, ‘2 o 3 semanas para que contesten’, ‘tengo pendiente que me den cita desde hace más de 6 meses’ y ‘ni siquiera me contestan’. Existe una extendida opinión de que ‘el sistema de citas no funciona’, ‘son una tomadura de pelo’, y que la ‘atención telefónica [funciona] fatal’, que ‘la centralita no funciona y aleja al ciudadano de los servicios municipales’. Se demanda que el servicio de cita previa sea llevado a cabo desde la propia Gerencia y que la atención telefónica vaya más allá de registrar que el usuario desea hablar con un técnico, permitiendo el planteamiento y resolución de dudas sobre la marcha, o en palabras de un encuestado: ‘[se debe mejorar] la atención telefónica, que hay operadoras externas que no conocen la información y no saben resolver cosas. Vengo desde Barcelona y si fuese alguien de la Gerencia quien coge el teléfono, me podría informar’.



Un 10% de los respondientes demanda que se contrate **más personal**, como una potencial solución al problema de los largos períodos de espera para consultas y resolución de expedientes: ‘Más personal para acortar la espera’. Se solicita sobre todo ‘más personal técnico’, pero también ‘más gente en mesas [atención al público]’ y ‘que aumenten el número de personas en registro’.

Un 10% de los encuestados solicita mejoras en la **web** de la Gerencia y más específicamente incrementar la potencialidad de **tramitación y seguimiento telemático de expedientes**. Así se solicita ‘poder presentar y recibir documentación telemáticamente’, ‘hacer los trámites vía telemática’ o ‘potenciar a nivel online la Gerencia’, lo que supondría un considerable ahorro en tiempo y dinero para los usuarios. De la web se considera que sea más informativa ya que ‘no aclara todo lo que necesitas’, se demanda ‘que la normativa sea de más fácil acceso’ y que la web sea más usable ya que ‘a veces te pierdes buscando algo en concreto’. Los usuarios [particulares] solicitan una web ‘dirigida al ciudadano, no sólo al técnico, tipo blog’ ya que en la actualidad ‘usa abreviaturas y tecnicismos que no están a la altura de cualquier ciudadano’. También es de destacar la demanda de que se actualicen los formularios de la web [obsoletos o no válidos].

Junto a la tramitación telemática también encontramos un 7% de respuestas en las que se hace referencia a una mayor ‘facilidad de los tramites’, ‘menos burocracia’, ‘simplificar todo un poco más’. También está relacionada la demanda de una mayor coordinación o incluso unificación con otras instituciones.



Un 6% de los encuestados demanda **una mayor responsividad, comprensión de necesidades e interés por atender al usuario** por parte del personal de la Gerencia. Algunos encuestados indican que no se ha respondido a sus requerimiento: 'llevo 6 meses esperando cita y ni siquiera contestan', 'tengo que venir a preguntar, ellos no me informan de cómo va la cosa'. Se demanda una mayor 'accesibilidad al ciudadano', 'escuchar la situación personal del ciudadano y sus necesidades'. 'Las personas que me han atendido hasta ahora no se han puesto en mi lugar. No hay negocio que aguante 6 meses parado y pagando un alquiler'. Por tanto, junto con el problema ya indicado de la falta de agilidad de los trámites, encontramos la percepción de que no se atiende a las necesidades de los usuarios y que se ponen trabas administrativas a las gestiones, que no existe un verdadero interés por atender al usuario.

Un 6% de los entrevistados aludió a la falta de **uniformidad de criterio**, concreción, fiabilidad u homogeneidad. Así se considera que 'no hay uniformidad de criterio entre técnicos', 'las normativas no son muy concretas', 'que la normativa se aplique igual a todo el mundo', o que 'la información facilitada no es fiable'.

En relación con esto también se demanda una mayor **comunicación y coordinación** tanto interna como entre administraciones: 'comunicación entre los departamentos', 'más comunicación entre técnicos', 'ponerse de acuerdo Medioambiente con Urbanismo' o 'comunicación entre Cabildo Patrimonio y Urbanismo'.



Agilidad, rapidez, tiempo de espera, plazos 44%

'Agilidad en la tramitación de expedientes'

'Agilidad en planes pendientes'

'El tiempo de espera'

'rapidez en los trámites, llevo 6 meses para una licencia y ahora es negativa'

'tengo un expediente desde octubre del año pasado'

'No es lo mismo la parte de registro que la parte de los técnicos, esta es mucho más lenta'

'Inmediatez en la respuesta de temas técnicos, aunque sea somera'

'He llevado actividades a otros municipios por no tener respuesta de S/C'

'Perjuicio grande para iniciar negocios con tiempos de trámite tan largos'

'...el tiempo que perdemos para que nos atiendan sobrepasa las dos horas'

'agilizar la gestión. 3 meses de espera y mi trámite está paralizado'

'90 días hasta que les han respondido. Si el usuario espera y no insiste...'

'deberían dar licencia sobre la marcha, dar periodo de 2 o 3 meses para presentar papeleo y facilitaría que la gente abriera más negocios y pudieran empezar a ganar desde el primer día y no seis meses después como me ha pasado'

'Es una obra menor que ya tiene el visto bueno de Cabildo pero llevo esperando por gerencia cerca de 6 meses'

'Si el administrado asume toda la responsabilidad no entiendo que tarden tanto en dar licencias'

'Demasiada burocracia y tardanza. No sé si es por el personal de aquí o por los técnicos'

'el incumplimiento de plazos siempre es responsabilidad de la Gerencia'



Facilidad de contacto, consulta
21%

'Acceso a los técnicos para poder resolver las dudas, dificultad de acceso a los técnicos, de contacto. También podría haber un teléfono para resolver pequeñas dudas en menos de 2 minutos'

'Disponibilidad de los técnicos'

'Ofrecer información urbanística sin cita'

'Nunca he podido contactar con un técnico ni saber lo que van a tardar'

'Más comunicación con los técnicos'

'Agilizar las visitas de los técnicos cuando hay que reunirse con ellos'

'el plazo de atención de los técnicos tardan mucho 2 o 3 semanas para que contesten'

'Más accesible para poder hacer consultas telefónicas, para resolver problemas, para poder pedir cita'

'Contacto con los técnicos es muy difícil'

'Consulta telefónica'

'No hay opción de careo con los técnicos'

'que hubiera una atención técnica sin cita previa y con capacidad de tomar decisiones sobre la marcha'

'Técnico fijo para consultas menores y rápidas'

'hay que rellenar un escrito y pedir cita para poder hablar con la aparejadora'

'no puedes hablar con los técnicos'

'No consigo cita antes del requerimiento. Parece que el técnico tiene prohibido hablar con el ciudadano y no parece que esté al servicio de la ciudadanía'

'Archivo municipal se puede consultar sobre la marcha, histórico de proyectos. Sin embargo en gerencia es complicado y conlleva siempre cita con el técnico, que tarda mucho y hay que insistir'



Horarios de atención
18%

- 'Horario más flexible'
- 'Horario más amplio. Al menos hasta las 3'
- 'Horario de tarde'
- 'abrir al público al menos una tarde a la semana, hay gente que trabaja'
- 'Horario más amplio'
- 'El horario de atención ampliarlo, sobre todo en verano y algún día por la tarde'
- 'Horario de atención público'
- 'Que el horario de atención empiece a las 8'
- 'al menos algún día de atención por la tarde o un sábado'
- 'que la atención al público empiece antes, a las 8 como en el resto de Europa'

Aparcamientos, acceso
15%

- 'Facilitar aparcamiento'
- 'Parking como en Ofra, para 10 a 20 minutos'
- 'Cambiaría la ubicación de la Gerencia sólo por el aparcamiento. Las oficinas de Ofra me parecen ideales y todo lo que puedo lo resuelvo allí, evitando hacerlo en Gerencia'
- 'El acceso al edificio,... parking'
- 'El acceso, venir al centro de Santa Cruz es un problema'
- 'Dependencias poco adecuadas y alejadas de todo. Hay que venir en taxi'
- 'Hacer un parking gratuito'
- 'Se podría poner un apeadero con un ticket que te sellen para gestionar pequeñas dudas'
- 'El acceso al edificio, que quiten la cinta'



Cita previa, atención telefónica 14%

- 'La atención telefónica, que hay operadoras externas que no conocen la información y no saben resolver cosas. Vengo desde Barcelona y si fuese alguien de la gerencia quien coge el teléfono, me podría informar'
- 'Mejorar el tema de las citas, tardan un montón, organizar o dar urgencia a las citas'
- 'Las consultas telefónicas'
- 'Me corre mucha prisa y ni siquiera he conseguido cita'
- 'Consulta telefónica'
- 'que la solicitud de cita con los técnicos sea más rápido, todavía tengo pendiente que me den cita desde hace más de 6 meses'
- 'Las citas solicitadas deberían confirmarlas alguna vez, para variar'
- 'Solicitud de citas más ágil'
- 'La cita previa desde marzo y aún no han llamado'

Más personal, falta personal 11%

- 'Más personal para agilizar la gestión'
- 'Antes había más técnicos. Han recortado personal'
- 'Ampliar personal a partir del mediodía'
- 'Más personal, para agilizar los expedientes'
- 'Más personal en determinados horarios, a veces hay mucha gente'
- 'Más personal en horas puntas'
- 'Más personal técnico'
- 'que contraten más personal y que no hagan tantas piscinas'
- 'más personal de técnicos en la calle para que inspeccionen sobre la marcha y digan si se puede hacer o para la obra'
- 'Más personal en atención al público'
- 'que aumenten en el número de personas en registro'



Web, tramitación telemática 10%

- 'Actualizar los modelos de la web'
- 'más amplitud en el registro electrónico, que se pueda presentar más documentación sin tener que venir'
- 'Por web se debería poder ver el estado de la tramitación'
- 'La web no se ve bien con el móvil'
- 'poder presentar y recibir documentación telemáticamente'
- 'digitalizar los trámites'
- 'Los trámites vía telemática'
- 'Página dirigida al ciudadano, no sólo al técnico. Tipo blog'
- 'formularios anticuados hay que actualizarlos y mantener la web'
- 'Como en agencia tributaria, todos los trámites online'
- 'En la página web a veces te pierdes buscando algo en concreto'

Tramitación, procedimientos, burocracia 7%

- 'Menos trámites. Exceso de papeleo'
- 'para hacer obra menor piden quinientos mil papeles'
- 'Muchos requisitos para cualquier negocio u obra. Muchos papeles y vaya de aquí para allá. Mucha gente se ve obligado a hacer cosas ilegales'
- 'Protocolos de actuación con fechas establecidas para cosas concretas'
- 'Desearía que enviaran un técnico a verificar que su documentación es real y no que presupongan que no y le pidan cosas a cuentagotas'
- 'que no pidan tantos papeles solo para pintar'
- 'Simplificar todo un poco más, trámites burocráticos'
- 'Burocracia exagerada'
- 'en el trámite de las licencias de obra menor que sean un poco más flexibles para la documentación que hay que presentar'



Responsividad,
comprensión
necesidades, interés
por ayudar 6%

'... había hecho solicitud de información antes del juicio y nunca me contestaban'
'Intentar resolver los problemas del usuario'
'Llevo 6 meses esperando cita y ni siquiera contestan'
'que intenten ayudar un poco más en conseguir los datos que faltan'
'falta de respuesta'
'no hay colaboración con el ciudadano'
'Que no pongan pegas sino hacer más cómodo el trámite para empresarios'
'Escuchar la situación personal del ciudadano y sus necesidades'
'Que den prioridad a la gente'
'Las personas que me han atendido hasta ahora no se han puesto en mi lugar. No hay negocio que aguante 6 meses parado y pagando un alquiler'

Uniformidad de criterio,
concreción, fiabilidad,
homogeneidad 6%

'no hay uniformidad de criterio entre técnicos'
'No saben a qué atenerse y dependen exclusivamente de criterio de los técnicos'
'las normativas no son muy concretas'
'Desconocimiento o interpretación arbitraria de las normativas'
'...homogeneidad de los trámites'
'Hemos obtenido información contradictoria y hemos tenido que venir otra vez para aclarar el tema'
'me dijeron de palabra una cosa y al año me responden que está mal, pérdida de tiempo y dinero'
'Cada vez que vengo me piden cosas distintas, si pudiera hablar como un técnico y que dijeran desde el principio qué se necesita, me dicen que traiga una cosa y cuando vuelvo me piden otra distinta'



Información,
comunicación 5%

- 'fiabilidad de la información facilitada'
- 'información más amplia'
- 'la información en la web, para no tener que trasladarte'
- 'No se especifica que se debe presentar en soporte digital y es normativa muy reciente'
- 'que dijeran desde el principio qué se necesita, me dicen que traiga una cosa y cuando vuelvo me piden otra distinta'
- 'Publicar información más clara a nivel usuario'
- 'La información sea más directa y más rápida'
- 'Información errónea. Por obras menores se sigue pagando'
- 'Información que dan, me llaman por teléfono me dicen una cosa y luego cuando vengo aquí me dicen otra y si quiero hablar con la persona que hable no se puede'

Normativa, leyes,
ordenanzas 5%

- 'No entiendo la normativa. Es surrealista'
- 'Quitar normativa'
- 'La normativa está muerta'
- 'simplificación de leyes y ordenanzas'
- 'las normativas no son muy concretas'
- 'Desconocimiento o interpretación arbitraria de las normativas'
- 'Normativa más clara'
- 'Que la normativa se aplique igual a todo el mundo'
- 'Interpretación de la normativa en favor del administrado siempre'
- 'Trabajamos sobre todo en temas industriales con normativa de los 80 y 90. habría que adaptar a la actualidad'



Tasas, precios 5%

'que bajen los precios, he pagado 60 EUROS y luego me piden un 1.8% del presupuesto, no entiendo por qué si no realizan nada'
'Mayor espíritu recaudatorio ahora que antes'
'Que no cobren tanto para arreglar papeles'
'Dijeron que en 2016 las licencias de obra menor eran gratis y hemos tenido que pagar'
'No es lo mismo la parte de registro que la parte de los técnicos, esta es mucho más lenta'
'para recogida de juguetes piden sesenta y pico euros, es demasiado'
'Cualquier trámite que se realiza en Santa Cruz es especialmente caro, que se den facilidades a los ciudadanos normales...'
'27 euros por un certificado me parece abusivo'
'Bajar tasas e impuestos. Hay muchos inversores que se echan atrás por tema de impuestos'

Claridad, seguridad 4%

'La normativa está muerta. No saben a qué atenerse y dependen exclusivamente de criterio de los técnicos'
'Las cosas un poco más claras, las normativas no son muy concretas'
'Quitar normativa. Pollo de normas, facilitar la vida'
'Normativa más clara'
'tener las cosas más claras, que los técnicos se sepan la normativa'
'me piden una memoria y yo no sé cómo hay que hacerla, que expliquen a los ciudadanos como se hace y sin palabras tan técnicas'
'Publicar información más clara a nivel usuario'
'La web usa abreviaturas y tecnicismos que no están a la altura de cualquier ciudadano'
'Explicar mejor cuando vienes a pedir información cuando no eres técnico'



Seguimiento
expediente, trámite 4%

- 'Por web se debería poder ver el estado de la tramitación'
- 'Tengo que venir a preguntar, ellos no me informan de cómo va la cosa'
- 'Sería muy práctico poder hacer un seguimiento online'
- 'La información sobre el estado de expedientes vía web'
- '6 meses de espera para una obra menor y es la 3ª vez que vengo a ver cómo va'
- 'Poca información sobre el estado de los trámites'
- 'más información de expedientes'
- 'Información vía web sobre expedientes'

Cualificación,
capacitación,
rendimiento del
personal 4%

- 'incorporar personal cualificado'
- 'dar instrucciones y cursos a los empleados para estar al día y hacerles cumplir, le piden cada día traer nuevos papeles y no resuelven nada'
- 'Salen a desayunar, tardan una hora, habiendo gente esperando y llegan con las compras de El Corte Inglés, HiperDino, etc.'
- 'Mayor competencia y conocimiento de los técnicos que atienden los expedientes'
- 'Rendimiento de los técnicos'
- 'Pasión en el trabajo. Da la impresión de que pasan de todo'
- 'que a los funcionarios les hagan más formación continua , que estén más formados'
- 'comprobar los tiempos de desayuno hay una persona que salió hace más de 45 minutos y aún no ha regresado'



Coordinación,
comunicación interna
4%

'Trabajo en el propio ayuntamiento y se debería organizar mejor la comunicación entre organismos autónomos. Hago la misma cola que el público aunque vengo a resolver temas del propio Ayuntamiento'

'no hay comunicación interdepartamental'

'Unificar infraestructuras y servicios con Gerencia para agilizar trámites e información, que se unan las administraciones'

'unificar con otras instituciones'

'Comunicación entre secciones'

'Comunicación entre Cabildo Patrimonio y Urbanismo'

'Relación con Infraestructuras. Falta comunicación entre áreas'

'Falta comunicación entre departamentos'

'Ponerse de acuerdo Medioambiente con Urbanismo, tuve un problema de una multa de 15.000 euros teniendo licencia'

Fiabilidad del servicio,
sin errores, eficiencia
3%

'Hoy duplico una documentación que ya entregué y extravió la Gerencia. Quedo mal con el cliente y tardo en cobrar el trabajo'

'Pierden documentos'

'Demasiado tiempo perdido por un error que nos obligó a venir en un puente'

'Debería constar cuando el ciudadano pide una cita porque el incumplimiento de plazos siempre es responsabilidad de la gerencia'

'No perder expedientes, que es lo que ha pasado'



Atención al cliente,
amabilidad 2%

'mejorar la atención'
'dar un curso de educación a los funcionarios, que sepan que están para ayudar a los vecinos y no para joderles la vida'
'trato humano desde que entras por la puerta, trato humano de los técnicos competentes hacia los ciudadanos...El trato humano es básico, detrás de cada tramitación urbanística pueden ser serios o muy serios y hay inversores que dan puesto de trabajo'
'rapidez en los trámites, llevo 6 meses para una licencia y ahora es negativa'
'El trato a los ciudadanos. Que no me hagan perder el tiempo'
'Que el encargado esté atento de ver como tratan al público'

Organización, gestión
2%

'No se deben externalizar servicios. Más funcionarios públicos. Oposición alguna vez , no dejar la gestión en manos de empresas privadas'
'labores de seguimiento de los coordinadores'
'Gestión y problemas urbanísticos no se están resolviendo y se pierden posibilidades de negocio'
'Diferenciar los profesionales del resto de ciudadanos, demandamos otro tipo de información'
'Terminar el programa de gestión, que funcione'



Supervisión, inspección
(ITE), aplicación
normativa 1%

'inseguridad en la edificaciones existentes de la ciudad, mano dura con la ITE'
'correcta aplicación de la normativa'
'Tampoco viene nadie del ayuntamiento a comprobar por lo que entiendo que la gente haga obras ilegales'
'que los técnicos se sepan la normativa y que la apliquen, que no la aplican'

Instalaciones,
elementos tangibles 1%

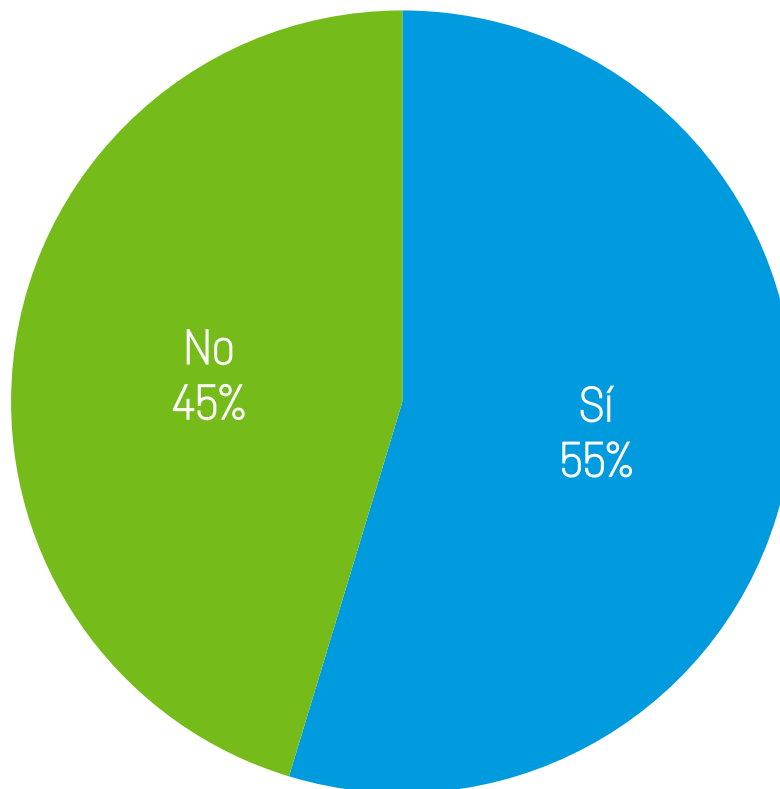
'Cafetería'
'Los bancos para la espera'
'Si tuvieran WiFi podría terminar el trámite hoy mismo'
'Que den café'

Planeamiento (PGOU,...)
1%

'aprobar el plan general, dicen que está aprobado y es una mentira'
'Que estudien los planteamientos de los ciudadanos , sobre todo para los propietarios, que no quiten las casas a los ciudadanos, me quieren quitar la casa para poner una plaza, que estudien esto cuanto antes, soy viuda y tengo pensión mínima, que resuelvan el lema de una vez'
'El plan general que funcione, que intenten ayudar un poco más en conseguir los datos que faltan'

Registro 1%

'Funcionamiento del registro'
'agilidad en registros, que aumenten en el número de personas en registro'
'La reducción de tiempo de espera en el registro'



Un 55% de los usuarios ha visitado la web de la Gerencia de Urbanismo.

El porcentaje se eleva hasta el 59% entre los hombres frente al 47% de las mujeres.

Hasta un 65% de los usuarios de entre 18 y 44 años ha visitado la web de la gerencia, frente al 49% para los de entre 45 y 64 años y el 26% de los de 65 o más años.

También se observa un fuerte efecto del nivel de estudios, de modo que un 69% de los universitarios pero solo un 7% de los de estudios primarios ha visitado la web.



Visitado web de la Gerencia de Urbanismo BY Tipo de usuario

	Particular	Empresarial	Profesional	Total
Sí	40%	49%	90%	55%
No	60%	51%	10%	45%
Total	100%	100%	100%	100%

Un 90% de los usuarios que han ido a la gerencia a hacer una gestión de tipo profesional ha visitado la web de la Gerencia de Urbanismo, significativamente más que los que van por gestiones de tipo particular o empresarial.

Visitado web de la Gerencia de Urbanismo BY Número de visitas a la Gerencia

	1	2 - 3	4 - 10	> 10	Total
Sí	35%	39%	60%	78%	55%
No	65%	61%	40%	22%	45%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

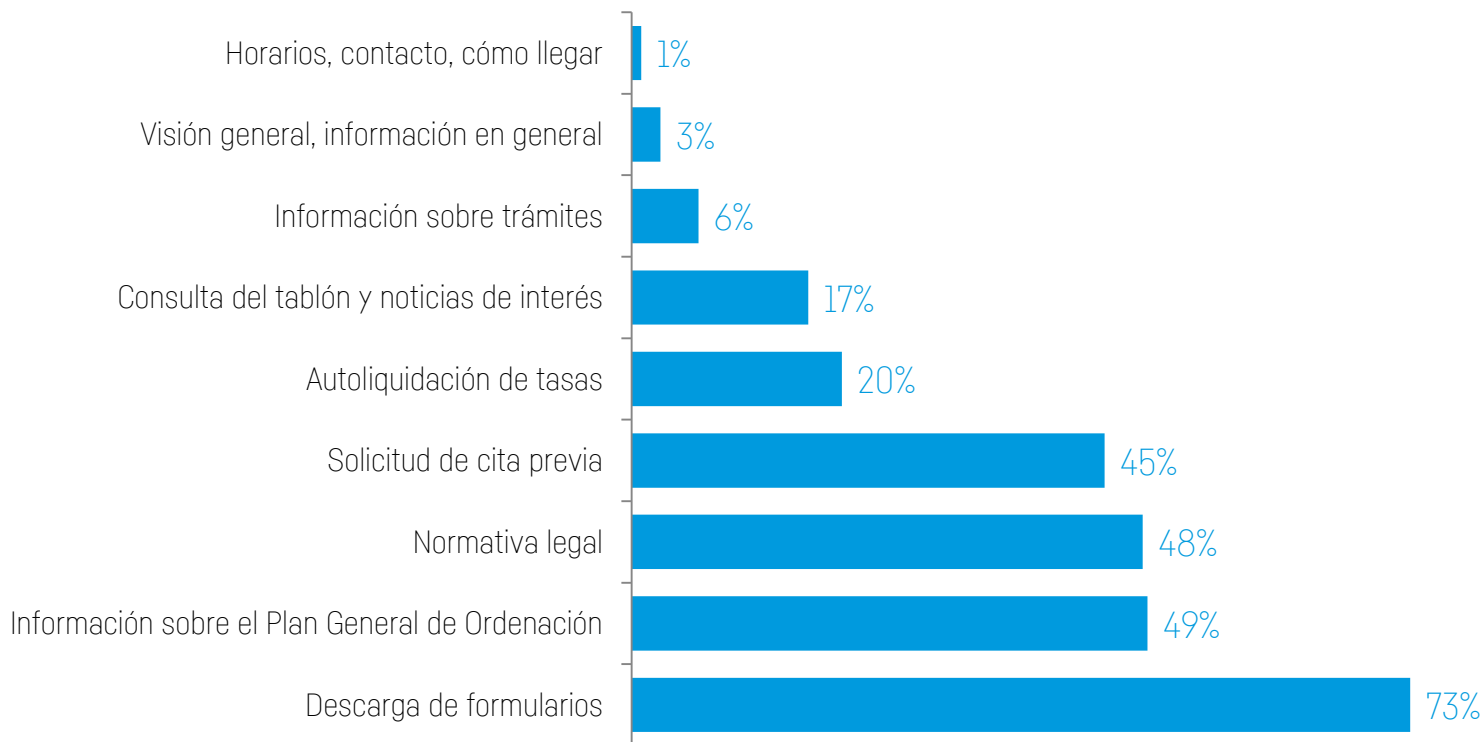
A mayor frecuencia de visitas a la gerencia más probabilidad de haber visitado la web.

Visitado web de la Gerencia de Urbanismo BY Satisfacción general

	Baja	Media	Alta	Total
Sí	58%	65%	47%	55%
No	42%	35%	53%	45%
Total	100%	100%	100%	100%

Los usuarios con una satisfacción media son los que con mayor probabilidad han visitado la web de la gerencia, mientras que los de alta satisfacción son los que menos la visitan.

¿Qué tipo de gestiones ha realizado en la web de la Gerencia de Urbanismo? Señale tantas opciones como procedan. Leer alternativas. Base = 222 han visitado la web de la Gerencia



La principal gestión realizada por los usuarios de la web de la gerencia es la descarga de formularios [73%]. Otras gestiones realizadas con alta frecuencia por los usuarios de la web son la información sobre el PGOU [49%], la consulta de normativa legal [48%] y la solicitud de cita previa [45%]. Ya con menos frecuencia encontramos otras gestiones como la autoliquidación de tasas [20%], la consulta del tablón y noticias de interés [17%], o la búsqueda de información sobre tramitaciones [6%].



¿Qué tipo de gestiones ha realizado en la web de la Gerencia de Urbanismo? Señale tantas opciones como procedan. Leer alternativas. Base = 222 han visitado la web de la Gerencia

La descarga de formularios es más frecuente entre los hombres que entre las mujeres [77% vs. 64%].

Los usuarios con mayor nivel de estudios y aquellos cuya ocupación es la de empresario o autónomo es más probable que hayan realizado diferentes gestiones en la web:

Gestiones realizadas en la web BY Nivel de estudios

	Primarios	Secundarios	Formación Profesional	Universitarios	Total
Descarga de formularios	0%	50%	54%	80%	74%
Información sobre el Plan General de Ordenación	0%	50%	29%	53%	49%
Normativa legal	0%	33%	17%	56%	48%
Solicitud de cita previa	0%	42%	23%	50%	45%
Autoliquidación de tasas	0%	17%	11%	22%	20%
Consulta del tablón y noticias de interés	0%	17%	11%	17%	16%
Información sobre trámites	0%	0%	11%	6%	6%
Visión general, información en general	100%	0%	9%	1%	3%
Horarios, contacto, cómo llegar	0%	0%	0%	1%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Gestiones realizadas en la web BY Ocupación principal

	Empresario - autónomo	Cuenta ajena	Otros	Total
Descarga de formularios	78%	70%	47%	73%
Información sobre el Plan General de Ordenación	57%	33%	33%	49%
Normativa legal	59%	29%	33%	48%
Solicitud de cita previa	50%	36%	27%	45%
Autoliquidación de tasas	23%	18%	0%	20%
Consulta del tablón y noticias de interés	15%	20%	20%	17%
Información sobre trámites	6%	8%	7%	6%
Visión general, información en general	1%	6%	7%	3%
Horarios, contacto, cómo llegar	1%	2%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%



¿Qué tipo de gestiones ha realizado en la web de la Gerencia de Urbanismo? Señale tantas opciones como procedan. Leer alternativas. Base = 222 han visitado la web de la Gerencia

Los usuarios que acuden a la Gerencia a hacer gestiones de tipo profesional es más probable que hayan realizado los diferentes tipos de gestión y búsqueda de información que ofrece la web, y especialmente la descarga de formularios [94%], búsqueda de información sobre el PGOU [66%] y búsqueda de normativa legal [67%]. Entre los usuarios de tipo empresarial es comparativamente frecuente la solicitud de cita previa y autoliquidación de tasas [al mismo nivel que los profesionales]. Los usuarios de tipo particular es más frecuente que nos indiquen que simplemente han hecho una visita general a la web, sin un objetivo establecido.

Gestiones realizadas en la web BY Tipo de usuario

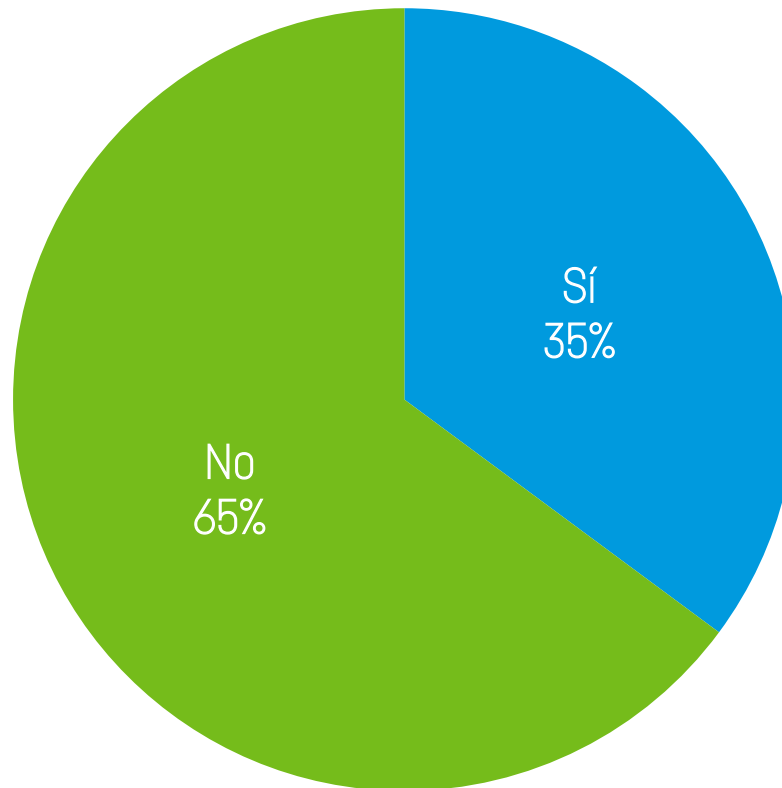
	Particular	Empresarial	Profesional	Total
Descarga de formularios	42%	77%	94%	73%
Información sobre el Plan General de Ordenación	28%	48%	65%	49%
Normativa legal	20%	51%	67%	48%
Solicitud de cita previa	25%	52%	52%	45%
Autoliquidación de tasas	0%	28%	27%	20%
Consulta del tablón y noticias de interés	10%	17%	22%	17%
Información sobre trámites	10%	6%	4%	6%
Visión general, información en general	8%	1%	0%	3%
Horarios, contacto, cómo llegar	0%	0%	3%	1%
Total	100%	100%	100%	100%

De forma paralela encontramos que los usuarios que visitan la Gerencia más frecuentemente también son los que hacen un mayor tipo de gestiones en la web.

Presentar una baja satisfacción con la gerencia aumenta la probabilidad de que se haya buscado información sobre normativa en la web.

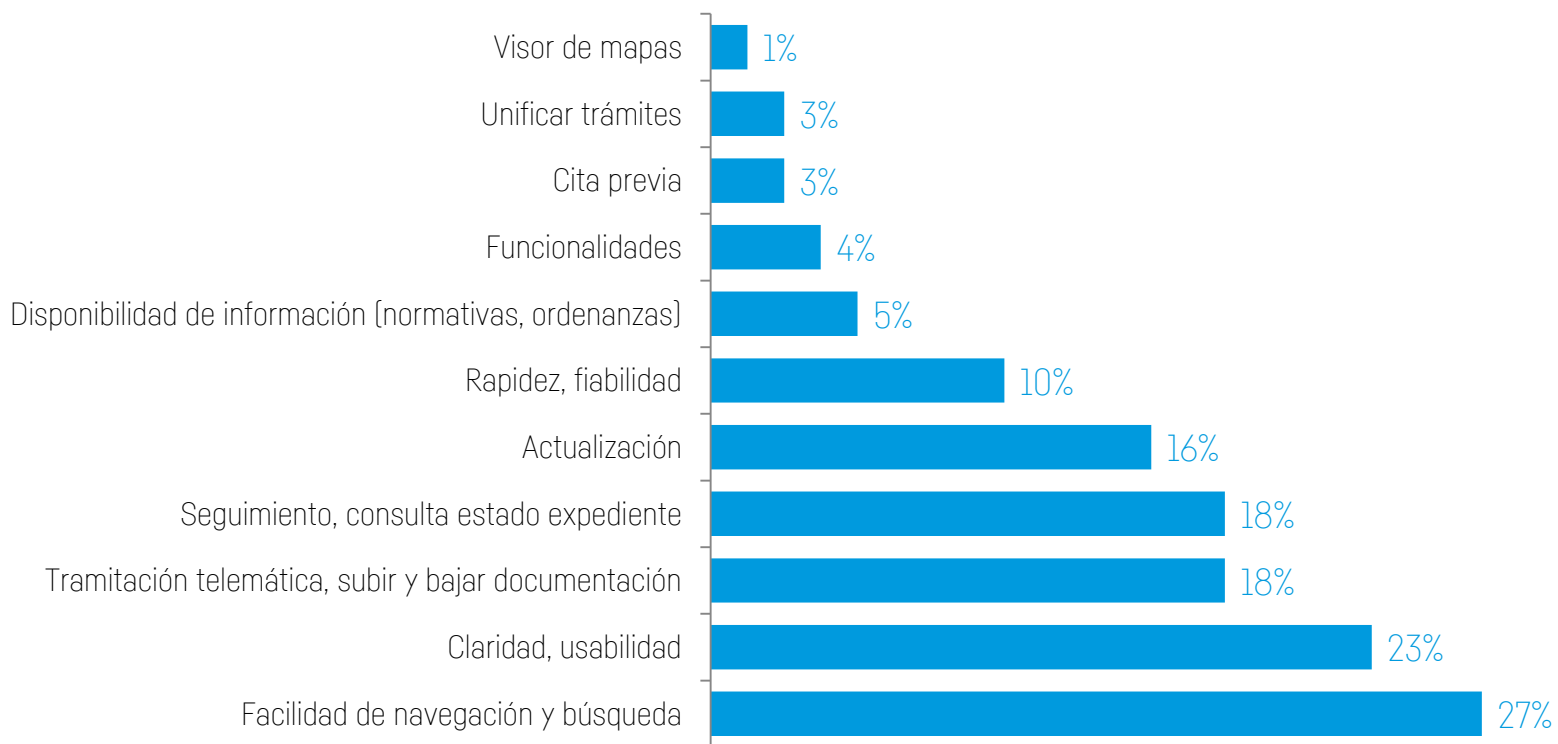


¿Echa en falta algún tipo de información o funcionalidad en la web de la Gerencia? Base = 222 han visitado la web de la Gerencia



Un 35% de los usuarios de la web de la Gerencia de Urbanismo echa en falta algún tipo de información o funcionalidad en la web, frente a un 65% que no.

El porcentaje de usuarios que echa en falta información o funcionalidades en la web se eleva hasta el 43% entre los empresarios – autónomos y hasta el 51% entre quienes presentan una baja satisfacción con la Gerencia, así como entre aquellos que visitan más frecuentemente la Gerencia.



A aquellos encuestados que nos indicaron que echaban en falta información o funcionalidades en la web les preguntamos cuáles.

Un 27% demanda una mayor **facilidad de navegación y búsqueda**: 'la navegación no es fácil', 'no es clara la web', 'poco clara en cuanto a trámites', 'es muy confusa', 'PGOU difícil de llegar por ser archivos pesados y tener que dar muchas vueltas', 'más claridad a la hora de buscar en el plan general', 'difícil acceso a la información', 'no encuentro lo que buscaba'.



También relacionado con la facilidad de navegación y búsqueda encontramos a un 23% de respondientes que demanda una mayor **claridad**: ‘falta claridad’, ‘es complicada de entender’, ‘falta claridad, usabilidad...’, ‘la información más clara y más accesible’.

Un 18% hizo referencia a la posibilidad de realizar la **tramitación de forma telemática**, subir y bajar documentación vía web: ‘Realizar trámites a través de la web como en La Laguna que no hay que ir hasta allí’, ‘que se pueda presentar y recibir documentación [de forma] telemática’, ‘no están todos los formularios, no están en formato pdf’.

También un 18% demanda poder hacer un **seguimiento o consulta del estado del expediente** a través de la web (trazabilidad): ‘Información concreta sobre el estado de tramitación del expediente’, ‘que se pueda hacer un seguimiento de los expedientes para no tener que venir hasta aquí’, ‘certificado digital para consultar expediente’.

Un 16% de casos nos indica que la web debería **actualizarse**: ‘la normativa actualizada no es fácil de encontrar’, ‘actualizar formularios’, ‘no sirven los formularios de la web’, ‘anuncios de oposiciones no actualizados’, ‘obsoleto’.

Un 10% requiere una web más **rápida y fiable**: ‘rapidez en descargar los archivos’, ‘para imprimir las plantillas a veces se queda colgada’, ‘El plan general estaba en obras y no había forma de abrirla, no pude ver los números catastrales y sin estos no te dan cita’, ‘se bloqueaba’.



El [perfil sociodemográfico](#) del usuario de la Gerencia es de hombre [67%] de entre 35 y 54 años [63%], del propio municipio de Santa Cruz [75%], con estudios universitarios [62%] y ocupado [85%], principalmente como empresario o autónomo [52%].

Los usuarios de la Gerencia pueden ser segmentados en función del [tipo de gestión](#) que realizan en tres grupos: aquellos que realizan gestiones para su empresa [42%], los que realizan gestiones de tipo particular [37%] y los que realizan gestiones de tipo profesional [21%], quienes acuden habitualmente a la Gerencia a tramitar [en representación de otro](#) [particular o empresa] [92%]. Este último grupo de usuarios, aún siendo el menos numeroso, es el que hace un uso más intensivo de los servicios de la Gerencia [medido como [número de visitas](#) en el último año].

Otra segmentación de los usuarios es en función del [área a la que corresponde la gestión](#) a realizar: un 37% fue a tramitar expedientes de licencia de obras, un 22% expedientes de actividades e industria, un 9% expedientes gestión urbanística y un 6% expedientes de disciplina urbanística.

Solo un 13% solicita [cita previa](#), siendo más frecuente entre quienes acuden a la gerencia a realizar trámites relativos a Planes de Ordenación [67%]. El servicio de cita previa es el segundo atributo [peor valorado](#) de la Gerencia y su [mejora y cambio de orientación](#) [internalizarla, ofrecer asesoramiento telefónico] es una de las demandas más frecuentes de los usuarios.

La [duración media de la visita](#) a la Gerencia [estimada por los usuarios] es de unos 25 minutos y un 12% informa de un tiempo de visita de una hora o más. Se observa una relación inversa significativa entre duración de la visita y satisfacción.



Un 53% de los entrevistados nos indicó que [consiguió resolver](#) totalmente la gestión que fue a realizar, y un 33% señala que lo consiguió parcialmente. El haber conseguido resolver la gestión es un [importante predictor de la satisfacción del usuario](#). Los particulares son los que más dificultades encuentran en resolver sus gestiones.

El principal [motivo por el que no se ha conseguido resolver la gestión](#) es por la falta algún tipo de documentación [45%]. Además un 27% señala que falta resolver, firmar o emitir de parte de la Gerencia, y un 13% señala que por que no ha conseguido hablar con el técnico.

En cuanto a los requerimientos de documentación, vemos en el apartado de demandas que es frecuente que los usuarios perciban un [exceso de burocracia](#), con la solicitud de diferente documentación a cuentagotas. Podría ser adecuado que la documentación a aportar esté listada y disponible en la web. Las dudas respecto a la documentación a aportar deberían poder resolverse además vía telefónica.

Parece por otro lado que muchos usuarios acuden a la Gerencia solo a hacer un seguimiento del estado de su expediente. Se podría ahorrar desplazamientos a los usuarios y tiempo de atención al personal si este [seguimiento se pudiera hacer online](#) [con la ventaja añadida de reducir la incertidumbre].

La [satisfacción general con la calidad del servicio alcanza un valor de 7,2](#) sobre una escala de 0 a 10. Un elevado 42% valora con un 9 o 10, aunque también hay un 31% que valora con un 6 o menos. Los usuarios de tipo empresarial se muestran más satisfechos que los de tipo particular y profesional. Por otro lado, a mayor frecuencia de visita a la Gerencia, menor satisfacción.



Cuando analizamos la satisfacción con los diferentes atributos del servicio encontramos una considerable disparidad entre los atributos mejor y peor valorados.

El atributo del servicio mejor valorado con clara diferencia sobre los demás es la amabilidad y trato personal, que alcanza una media de 8,9. Otros atributos del servicio que se encuentran en niveles que podemos considerar adecuados son la comodidad de las instalaciones, el tiempo de atención o tiempo para completar la gestión de hoy, conocimientos y competencia del personal, comprensión de las necesidades del usuario, claridad y precisión de la información y facilidad de acceso a las instalaciones.

En el polo negativo encontramos que hay dos atributos del servicio cuya valoración es bastante mala: el cumplimiento de los plazos o agilidad de los trámites [5,1] y la facilidad para contactar y solicitar cita [5,6].

Otros atributos del servicio que merecen atención por parte de la Gerencia son la claridad de la normativa, la información sobre el estado de la gestión, el tiempo de espera para ser atendidos y, en menor medida, los horarios de atención y fiabilidad del servicio.

Se observa que los atributos peor valorados tienden a ser los que menos encuestados valoran [mayor número de no sabe valorar]: información sobre el estado de la gestión, claridad de la normativa, facilidad para contactar y solicitar cita, cumplimiento de los plazos, agilidad de los trámites. Son atributos que los nuevos usuarios o usuarios menos intensivos [con tendencia a dar puntuaciones muy altas] no valoran ya que su experiencia con la Gerencia aún es insuficiente.



Se da una fuerte asociación entre la satisfacción con los atributos del servicio y las demandas espontáneas de los usuarios. Así, la agilidad es el atributo peor valorado [5,1] y a su vez el que más se destaca en las demandas: un 44% de los encuestados alude directamente en sus demandas a la Gerencia a una mayor agilidad o rapidez o menor tiempo de respuesta y resolución de expedientes, un 10% demanda más personal, un 6% alude a la comprensión de las necesidades del usuario o interés por ayudar o un 4% pide un mayor rendimiento y cualificación del personal. En suma, se desea que los trámites y expedientes se resuelvan en un menor plazo [además de conocer cuál es ese plazo].

El segundo atributo peor valorado es la facilidad para contactar y solicitar cita [5,6], lo que también tiene un paralelismo en las demandas. Un 21% de los encuestados demanda una mayor facilidad de contacto y consulta, especialmente por lo que se refiere al área técnica, y un 14% demanda mejoras en el sistema de cita previa y atención telefónica de dudas. Se requieren modos de consulta técnica más rápidos y directos, que no impliquen la solicitud de una cita [sobre la que el usuario no tiene ningún control] y la visita a la Gerencia [para pequeñas consultas que no requieran el contacto directo con un técnico]. Se requiere la posibilidad de que la resolución de pequeñas dudas y consultas se realice a través de otros canales [teléfono, correo electrónico, buzón de dudas en la web, foros].

Otros aspectos que mejorarían la accesibilidad de los usuarios a la Gerencia son la ampliación de los horarios de atención al público [al menos a alguna tarde de la semana o sábado del mes] y facilitar el aparcamiento.



Por lo que se refiere a la comparativa con otras Gerencias o Servicios de Urbanismo de otros ayuntamientos, en primer lugar encontramos que aproximadamente la mitad de los usuarios ha realizado gestiones urbanísticas en otros ayuntamientos, porcentaje que se eleva al 91% entre los usuarios de tipo profesional, aquellos que hacen un uso más intensivo de los servicios de la Gerencia al ser los encargados de hacer las gestiones urbanísticas a terceros, así como de asesorarles en las mismas, siendo unos importantes prescriptores en la elección del lugar en el que establecer la actividad económica.

Un 40% de los usuarios no perciben diferencias en la calidad del servicio prestado por la Gerencia de Santa Cruz respecto a otros municipios; un 34% considera que Santa Cruz está peor y un 26% que Santa Cruz está mejor.

En este caso son los clientes de tipo particular los que ofrecen una peor valoración de la Gerencia [50% peor]. Un 37% de los profesionales señala que Santa Cruz ofrece un peor servicio. Cuando les preguntamos por qué motivos tienen esta percepción, un elevado 58% nos habla de la lentitud o alto tiempo de respuesta, un 32% de la dificultad de contacto, tiempo de espera para ser atendido y cita previa y un 15% se refiere a la información.

En el polo positivo, los que perciben que Santa Cruz está mejor nos hablan de una mayor agilidad [33%] y de la amabilidad del personal o atención al usuario [27%]. Que el tiempo de respuesta sea el atributo más señalado tanto por parte de los que perciben que Santa Cruz está mejor como de los que la perciben peor, nos está indicando que se trata del elemento crítico en la determinación de la satisfacción de los usuarios de servicios de urbanismo.

Fortalezas

- Niveles de satisfacción aceptables, con hasta un 42% de usuarios que
- Amabilidad y trato personal
- Elementos tangibles, comodidad de las instalaciones
- Conocimientos y competencia del personal
- Recursos humanos, técnicos y materiales
- Los clientes de tipo empresarial son los que muestran unos niveles de satisfacción más elevados

Debilidades

- Lentitud, alto tiempo de resolución de expedientes
- Difícil seguimiento del estado del expediente
- Dificultad de contacto y consulta (solo presencial)
- Sistema de cita previa (lento, no consensuable, externo, no permite resolver dudas)
- Alto tiempo de espera para ser atendido (público)
- Web: poco usable, difícil acceso a la información, formularios e información obsoletos
- Insuficiente tramitación telemática

DAFO

Oportunidades

- Facilitar la tramitación telemática de expedientes, administración electrónica
- Trazabilidad de expedientes disponible online
- Abrir nuevas vías de comunicación con los usuarios aprovechando las nuevas tecnologías: apartado de preguntas frecuentes (FAQ), buzón o foro para consultas. Facilitaría comunicación, unificar criterios, transparencia
- Desarrollar una carta de servicios para los usuarios, en la que se establezcan compromisos respecto al servicio a prestar, pudiendo incluir variables de la encuesta como indicadores de calidad esperada del servicio
- Conquistar a los profesionales, asesores de empresarios, para que prescriban la ciudad de Santa Cruz

Amenazas

- Posibilidad de perder oportunidades de negocio, recaudación y empleo en el municipio debido a las trabas administrativas y lentitud en resolver.
- La menor satisfacción de los profesionales, usuarios más frecuentes y encargados de asesorar y tramitar actividades económicas de terceros, puede hacer que estos prescriban el traslado de tales actividades a otros municipios en los que obtengan un mejor servicio y un menor tiempos de resolución para el inicio de la actividad.



Satisfacción del Usuario de la Gerencia de Urbanismo de S/C de Tenerife

Buenos días, mi nombre es Name or ID of interviewer y soy entrevistador/a de SAO (Servicios Avanzados de Opinión). Estamos realizando una encuesta para la Gerencia Municipal de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife para evaluar la satisfacción de los usuarios y poder así mejorar la calidad del servicio. Tan sólo le llevará unos 5 minutos completar la encuesta. La encuesta es anónima, no le pediremos ningún dato personal y sus respuestas serán tratadas solo con fines estadísticos. Para cualquier duda puede contactarnos en el teléfono 922296274.

- Q1 ¿Ha realizado hoy algún tipo de gestión con la Gerencia de Urbanismo?
- Si
- No
- Q2 ¿Participa en el estudio?
- Participa
- No participa
- Q3 ¿Me permite hacerle solo 4 preguntas en menos de un minuto?
- Si (encuesta corta)
- No
- Q4 ¿Qué tipo de gestión ha venido a realizar? Posibilidad de respuesta múltiple.
- Solicitar información para iniciar un expediente
- Tramitar un expediente de Licencia de obras
- Tramitar un expediente de Actividades e industria
- Tramitar un expediente de Disciplina Urbanística
- Tramitar un expediente de Gestión Urbanística
- Tramites relativos a Planes de Ordenación
- Otros
- Especificar:
-
- Q5 ¿La gestión que ha venido a realizar es de tipo particular, empresarial o profesional?
- Particular
- Empresarial
- Profesional (arquitecto, ingeniero, aparejador, gestor)

- Q6 ¿La gestión es para usted mismo o actúa en representación de otro?
- Para mí mismo, para mi empresa
- Actúo en representación de otro
- Q7 ¿Ha concertado cita previa?
- Si
- No
- Q8 ¿Ha conseguido resolver la gestión que vino a realizar?
- Si, totalmente
- Si, parcialmente
- No
- Q9 ¿Por qué motivos no ha conseguido resolver dicha gestión? Posibilidad de respuesta múltiple.
- Falta documentación
- Información facilitada errónea o incompleta
- Fallo en el sistema informático
- El trámite no puede realizarse en la Gerencia
- Otros
- Especificar:
-
- Q10 ¿Cuánto tiempo le ha llevado realizar la gestión de hoy? Tiempo en minutos transcurrido desde que llegó a la Gerencia hasta que finalizó la gestión.
-
- Q11 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la calidad del servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo? Use una escala de 0 a 10 donde el 0 es muy insatisfecho y el 10 muy satisfecho. No sabe=99.
-



Indique ahora su nivel de satisfacción con el servicio prestado por la Gerencia de Urbanismo respecto a cada uno de los siguientes atributos. Use una escala de 0 a 10 donde el 0 es muy insatisfecho y el 10 muy satisfecho. No sabe=99.

Q12

Comodidad de las instalaciones	<input type="text"/>
Amabilidad y trato personal	<input type="text"/>
Comprensión de las necesidades del usuario	<input type="text"/>
Claridad y precisión de la información aportada	<input type="text"/>
Claridad de la normativa	<input type="text"/>
Conocimientos y competencia del personal	<input type="text"/>
Fiabilidad del servicio, sin errores	<input type="text"/>
Información sobre el estado de la gestión	<input type="text"/>
Horario de atención al público	<input type="text"/>
Tiempo de espera para ser atendido	<input type="text"/>
Tiempo de atención, tiempo para completar la gestión de hoy	<input type="text"/>
Cumplimiento de los plazos establecidos, agilidad de los trámites	<input type="text"/>
Facilidad para contactar y solicitar cita	<input type="text"/>
Facilidad de acceso a las instalaciones	<input type="text"/>

Q13 Includiendo esta visita, ¿cuántas veces ha acudido a la Gerencia de Urbanismo en el último año?

1	<input type="checkbox"/>
2 - 3	<input type="checkbox"/>
4 - 10	<input type="checkbox"/>
> 10.....	<input type="checkbox"/>

Q14 ¿Ha realizado gestiones en las gerencias o servicios de urbanismo de otros ayuntamientos?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Q15 ¿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.....	<input type="checkbox"/>
Igual.....	<input type="checkbox"/>
Santa Cruz peor	<input type="checkbox"/>
No sabe	<input type="checkbox"/>

¿En qué sentido cree que la gerencia de urbanismo de Santa Cruz ofrece un mejor servicio?

¿En qué sentido cree que la gerencia de urbanismo de Santa Cruz ofrece un peor servicio?

Q16 ¿Ha visitado la web de la Gerencia de Urbanismo?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Q17 ¿Qué tipo de gestiones ha realizado en la web de la Gerencia de Urbanismo? Señale tantas opciones como procedan. Leer alternativas.

Solicitud de cita previa.....	<input type="checkbox"/>
Información sobre el Plan General de Ordenación	<input type="checkbox"/>
Normativa legal.....	<input type="checkbox"/>
Descarga de formularios	<input type="checkbox"/>
Autoliquidación de tasas.....	<input type="checkbox"/>
Consulta del tablón y noticias de interés	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

Especificar:

Q18 ¿Echa en falta algún tipo de información o funcionalidad en la web de la Gerencia?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

¿Cuáles?

Q19 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?

Finalizaremos registrando algunas variables de clasificación sociodemográfica.

Q20 Sexo

Hombre.....	<input type="checkbox"/>
Mujer.....	<input type="checkbox"/>

Q21 Edad

18 a 24.....	<input type="checkbox"/>
25 a 34.....	<input type="checkbox"/>
35 a 44.....	<input type="checkbox"/>
45 a 64.....	<input type="checkbox"/>
55 a 64.....	<input type="checkbox"/>
65 o más.....	<input type="checkbox"/>



Q22 ¿Cuál es su mayor nivel de estudios finalizado?

- Sin estudios reglados
- Primarios
- Secundarios
- Formación Profesional
- Universitarios
- No contesta

Q23 ¿Cuál es su ocupación principal?

- Empresario o autónomo
- Trabajador por cuenta ajena
- Desempleado
- Jubilado o prejubilado
- Estudiante
- Pensionista
- Laborea del hogar
- Otro
- No contesta
- Especificar:

Q24 ¿Cuál es su municipio de residencia?

- Adeje
- Arafo
- Arico
- Arona
- Buenavista del Norte
- Candelaria
- Fasnia
- Garaochico
- Granadilla de Abona
- La Guancha
- Guia de Isora
- Güímar
- lood de los Vinos
- La Laguna
- La Matanza de Acentejo
- La Orotava
- Puerto de la Cruz
- Los Realejos
- El Rosario
- San Juan de la Rambla
- San Miguel
- Santa Cruz de Tenerife
- Santa Úrsula
- Santiago del Teide
- El Sauzal
- Los Silos
- Tacoronte
- El Tanque
- Tegueste
- La Victoria de Acentejo
- Vilaflor
- No sabe / No contesta



Q25 ¿En qué municipio está radicada su empresa?

- Adeje
- Arafo
- Arico
- Arona
- Buenavista del Norte
- Candelaria
- Fasnia
- Garachico
- Granadilla de Abona
- La Guancha
- Guia de Isora
- Güímar
- Icod de los Vinos
- La Laguna
- La Matanza de Acentejo
- La Orotava
- Puerto de la Cruz
- Los Realejos
- El Rosario
- San Juan de la Rambla
- San Miguel
- Santa Cruz de Tenerife
- Santa Úrsula
- Santiago del Teide
- El Sauzal
- Los Silos
- Tacoronte
- El Tanque
- Tegueste
- La Victoria de Acentejo
- Vilaflor
- No sabe / No contesta

Q26 Observaciones encuestador

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN