

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LA VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES

INDICE GENERAL

1. INTRODUCCIÓN
 - Antecedentes y Objetivos
2. SERVICIOS PRESTADOS
3. ENCUESTA Y METODOLOGÍA
4. CONCLUSIONES

INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

Cuando en el año 2010 el Ayuntamiento de Madrid creó un Organismo Autónomo como forma de gestión descentralizada para la gestión de licencias de actividades puso la primera piedra de un sistema innovador basado en la unificación de criterios en materia de licencias de actividades, la optimización de recursos y la colaboración público privada; un sistema que ha sido el motor administrativo y el máximo exponente de la actividad económica en la Ciudad de Madrid.

Transcurridos estos cuatro años, desde la creación del organismo, el ejercicio 2014, constituye para la Agencia de Actividades, el año de su consolidación. Sirva como ejemplo el incremento en aproximadamente un 24% del número de solicitudes para la apertura o modificación de actividades registradas en este año.

Con la experiencia acumulada desde su creación, en 2014 la Agencia se incorpora al nuevo escenario definido por la normativa europea, estatal y autonómica, que se caracteriza por la simplificación administrativa, la supresión de trabas burocráticas, una mayor capacidad de elección por parte de los emprendedores y el cambio en el momento de control de las actividades económicas.

Este nuevo paradigma se hace patente con la aprobación, mediante Acuerdo Plenario de 28 de febrero de 2014, de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas de la Ciudad de Madrid que, entre otras modificaciones, supone la reducción del número de procedimientos para implantar y modificar



actividades, pasando de cinco existentes con anterioridad a los dos existentes en la actualidad: la licencia y la declaración responsable.

Pero también se manifiesta en la aplicación generalizada de la declaración responsable, de forma que, en 2014, aproximadamente el 82% de las actividades que se han implantado o modificado en Madrid lo han hecho a través de declaración responsable, cuya mera presentación en registro permite abrir o modificar el negocio.

La introducción del sistema de colaboración público privada con carácter opcional ha sido otro cambio significativo. Ahora, cualquier ciudadano, para realizar sus gestiones, puede elegir entre acudir directamente a la Agencia de Actividades, o a una de las entidades colaboradoras homologadas por la Comunidad de Madrid y autorizadas por el Ayuntamiento, lo que aumenta las opciones de las que dispone.

En este nuevo modelo, el momento de control administrativo cambia, pasando de un control previo, que impedía el inicio de la actividad hasta la concesión de la licencia, a un control a posteriori, en el que la actividad empieza a funcionar desde que el interesado presenta correctamente una declaración responsable y la administración inspecciona el negocio con posterioridad.

Estas innovaciones se hacen visibles con el cambio de nomenclatura del Organismo Autónomo, que pasa de denominarse Agencia de Gestión de Licencias de Actividades, al nuevo nombre Agencia de Actividades. Este cambio se adopta para dar mayor relevancia a la utilización generalizada de la declaración responsable, en detrimento de la licencia, que pasa a tener un valor residual, con esta nueva normativa, por lo que se suprime el término licencias.

Pero sin duda, el buque insignia que mejor ha reflejado este aspecto innovador y de proximidad a la ciudadanía ha sido la creación de la Oficina Integral de Atención al Ciudadano, que es una puerta abierta para los madrileños y le ha



puesto cara a la gestión municipal de las actividades económicas, que quieran abrir un negocio.

La creación de esta oficina, se ha realizado con "coste cero", a través de la modificación de la Relación de Puestos de Trabajo, eliminando un puesto de Dirección General, que se encontraba vacante y reordenando el resto de puestos de trabajo ya existentes en la Agencia.

El capital humano se convierte, por tanto, en uno de los factores esenciales en esta organización, caracterizado por su profunda implicación, su especialización profesional y su ánimo de servicio público.

Consecuencia de todos estos cambios ha sido la aprobación de los nuevos Estatutos de la Agencia de Actividades el 30 de octubre de 2014.

Los resultados obtenidos durante el pasado año 2014 avalan la consolidación de la Agencia de Actividades.

En este ejercicio, se han presentado 7.114 declaraciones responsables y 1.608 solicitudes de licencia, de forma que el 81,56% de las actividades que se implantaron o modificaron en Madrid en 2014, lo hicieron de manera inmediata mediante la presentación de una declaración responsable.

De las solicitudes totales de declaración responsable formuladas por los emprendedores, 2.692 se han presentado directamente ante la Agencia de Actividades, lo que en términos porcentuales representa aproximadamente el 40% y 4.422, lo que representa el 60% aproximadamente a través de las entidades colaboradoras.

En relación con las solicitudes de licencias, 854 se han presentado directamente ante la Agencia de Actividades, lo que representa aproximadamente un 55% y las ECUS un 45%.



Centro, Salamanca y Chamberí son los Distritos con mayor número de declaraciones responsables y solicitudes de licencia; mientras que Moratalaz, Vicálvaro y Barajas presentan las menores cifras.

Una de las claves del nuevo modelo es agilizar los plazos para implantar o modificar una actividad económica en Madrid. En 2014, el 82,80% de las actividades pudieron abrir o realizar obras de forma inmediata mediante la presentación de declaración responsable, sin necesidad de ningún trámite administrativo. Las restantes actividades, que suponen sólo el 17,20%, exigen licencia; con unos plazos medios de concesión de 60 días para la licencia de actividad y 30 días para la licencia de funcionamiento.

Estos plazos contrastan muy positivamente con los registrados en el pasado; así, mejoran los casi 162 días registrados en 2012 para licencias, que ya mejoraban los plazos que se registraban antes de la creación de la Agencia de Actividades: casi 200 días en 2008-2009 y más de 350 en 2005-2007.

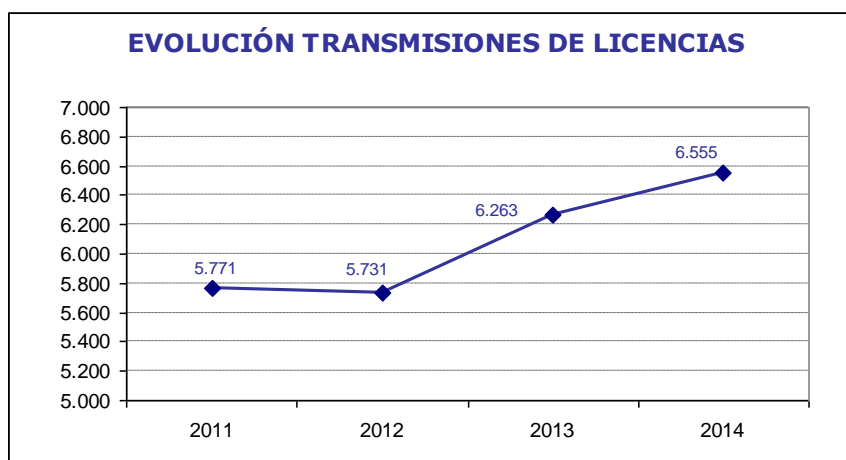
En cuanto a la tipología de las actividades, el 35% de las solicitudes presentadas en 2014 se refiere a comercio minorista, representando, con diferencia, la actividad con más movimiento.

Aproximadamente el 10% de las solicitudes corresponde a actividades incluidas en la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, seguidas de las oficinas, que constituyen el 9,05%; de otros servicios profesionales, con un 7,66%; de las actividades sanitarias, con un 7,28%; y de las educativas, con un 5,08%

Como consecuencia del cambio normativo, adquiere especial relevancia la tramitación de las solicitudes de cambio de titularidad de actividades, puesto que su gestión queda sometida exclusivamente a una comunicación previa de los interesados ante la Administración.



En el ejercicio de 2014, se ha contabilizado el registro de 6.555 comunicaciones de cambio de titularidad de actividades, superándose la media anual de transmisiones de licencias producidas en los años anteriores desde la puesta en funcionamiento de la Agencia, según se muestra en el gráfico siguiente:



De igual forma que en la distribución por distritos de las declaraciones responsables y licencias, Centro, Salamanca y Chamberí son los Distritos donde se producen el mayor número de transmisiones de licencias.

En cuanto a la tipología de actividades que cambian de titular, el 43,76%, se refieren a actividades de hostelería y hospedaje y el 33,30% a actividades dedicadas al comercio en general.

Otras de las claves del nuevo modelo, reside en la Oficina de Atención Integral, por la que han pasado más de 40.000 personas en 2014. Ello reforzado con la presencia de la Agencia en la Web, que ha recibido 88.506 entradas; con el servicio de atención personalizada, que ha atendido a 43.613 personas; y con la Agenda de Profesionales, que ha dado respuesta a 651 consultas. Conforman un sistema compacto de proximidad al ciudadano.



Y ello sin olvidar el control de las actividades. Durante el año 2014 se han realizado 3.731 inspecciones, incluyendo las Campañas de Inspección de Navidad, Locales de Atención Preferente, Escuelas Infantiles y Rótulos de Gran Vía y Sol. De ellas se han derivado 4.707 expedientes de disciplina urbanística, con 1.952 ceses y 103 resolución de precintos; 2.119 expedientes sancionadores (acumulados 1.550 procedimientos sancionadores), 414 por exceso de aforo y 1.080 por incumplimiento de horario.

Los distritos que más inspecciones y expedientes acumulan son Centro, Salamanca y Chamberí, por la concentración de locales; y los que menos, Vicálvaro, Villa de Vallecas y Barajas.



2. SERVICIOS ANALIZADOS

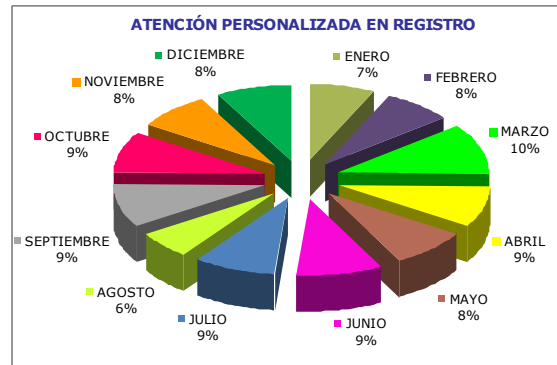
2.1 LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

La información que se ofrece presencialmente en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Agencia de Actividades, puede ser de carácter general o profesionalizada:

- La información de **carácter general** trata sobre cuestiones genéricas relativas a la implantación o modificación de actividades y sobre expedientes sancionadores y de disciplina urbanística.
- La información **profesionalizada** está dirigida al seguimiento de expedientes en tramitación y a resolver dudas interpretativas sobre la aplicación de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas.

En el cuadro siguiente se muestra el desglose de datos generales de la información proporcionada de forma presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano durante el año 2014, así como los datos de la atención personalizada en el Registro:

FECHA	INFORMACIÓN URBANÍSTICA	DISCIPLINA Y SANCIONADORES	INFORMACIÓN GENERAL	SUBTOTAL INFORMACIÓN	ATENCIÓN REGISTRO	TOTAL
ENERO	414	256	658	1.328	1.668	2.996
FEBRERO	494	215	798	1.507	1.842	3.349
MARZO	526	214	734	1.474	2.584	4.058
ABRIL	724	220	669	1.613	2.112	3.725
MAYO	786	199	597	1.582	2.016	3.598
JUNIO	783	297	584	1.664	2.216	3.880
JULIO	592	353	760	1.705	2.147	3.852
AGOSTO	478	224	533	1.235	1.403	2.638
SEPTIEMBRE	661	329	850	1.840	2.194	4.034
OCTUBRE	819	308	940	2.067	2.173	4.240
NOVIEMBRE	769	248	704	1.721	1.897	3.618
DICIEMBRE	675	211	808	1.694	1.931	3.625
TOTAL	7.721	3.074	8.635	19.430	24.183	43.613



Para obtener una cita de atención personalizada en materia de información urbanística o en materia de disciplina urbanística o sancionadora, es necesario concertar cita previa en la propia Agencia de Actividades o a través de cualquiera de los canales de Línea Madrid:

- Llamando al teléfono 010.
- Presencialmente en cualquiera de la red de Oficinas de Línea Madrid y en la propia Oficina de Atención al Ciudadano de la Agencia.
- A través de la página Web institucional del Ayuntamiento, www.madrid.es/citaprevia y de la sede electrónica municipal, www.sede.madrid.es.

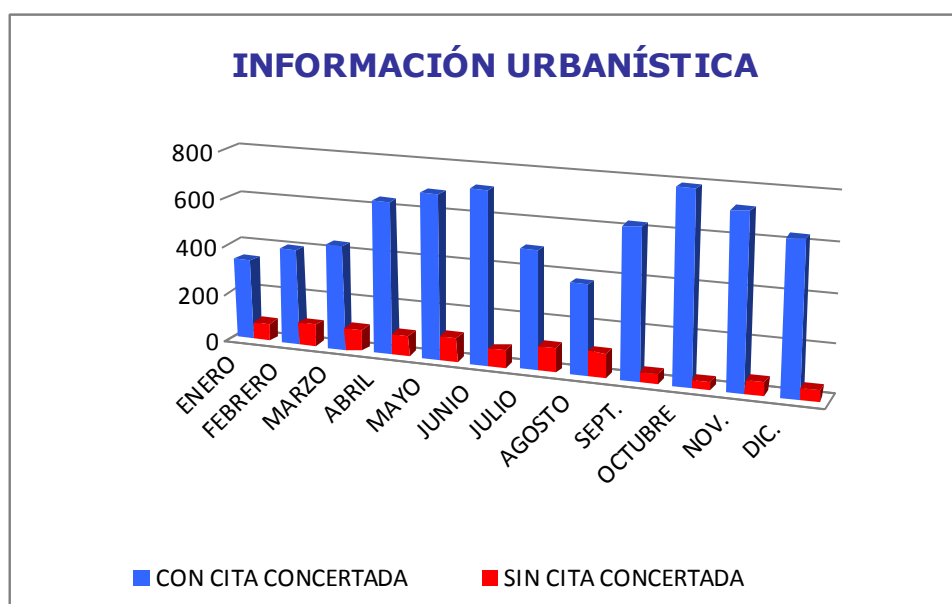


2.2 INFORMACIÓN URBANÍSTICA

La información técnica especializada en materia de licencias de actividades es atendida de forma presencial en horario de mañana y dos tardes a la semana por un grupo de siete técnicos, uno con la categoría de Ingeniero Superior Industrial y seis con la categoría de Ingenieros Técnicos Industriales.

INFORMACIÓN URBANÍSTICA

FECHA	CON CITA CONCERTADA	SIN CITA CONCERTADA	TOTAL
ENERO	340	74	414
FEBRERO	402	92	494
MARZO	434	92	526
ABRIL	636	88	724
MAYO	685	101	786
JUNIO	713	70	783
JULIO	489	103	592
AGOSTO	374	104	478
SEPT.	619	42	661
OCTUBRE	788	31	819
NOV.	715	54	769
DIC.	625	50	675
TOTAL	6.820	901	7.721



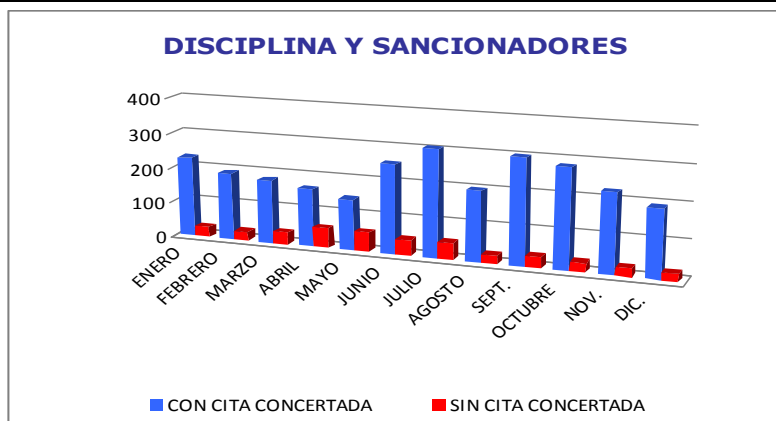
2.3. INFORMACIÓN SOBRE EXPEDIENTES DE DISCIPLINA URBANÍSTICA Y SANCIONADORES

Este tipo de información especializada en procedimientos de Disciplina Urbanística y expedientes sancionadores (legalizaciones, requerimientos, cese y clausura de actividades, precintos, etc.) es atendida por un Técnico Rama Jurídica y por un Técnico de Gestión Administrativa.

La atención especializada exige cita previa; no obstante, los casos de cese y clausura de locales, así como las ejecuciones de precintos tienen atención preferente habida cuenta de la repercusión económica que de forma negativa afecta a los ciudadanos.

DISCIPLINA Y SANCIONADORES

FECHA	CON CITA CONCERTADA	SIN CITA CONCERTADA	TOTAL
ENERO	227	29	256
FEBRERO	191	24	215
MARZO	180	34	214
ABRIL	164	56	220
MAYO	144	55	199
JUNIO	253	44	297
JULIO	305	48	353
AGOSTO	199	25	224
SEPT.	299	30	329
OCTUBRE	282	26	308
NOV.	224	24	248
DIC.	191	20	211
TOTAL	2.659	415	3.074

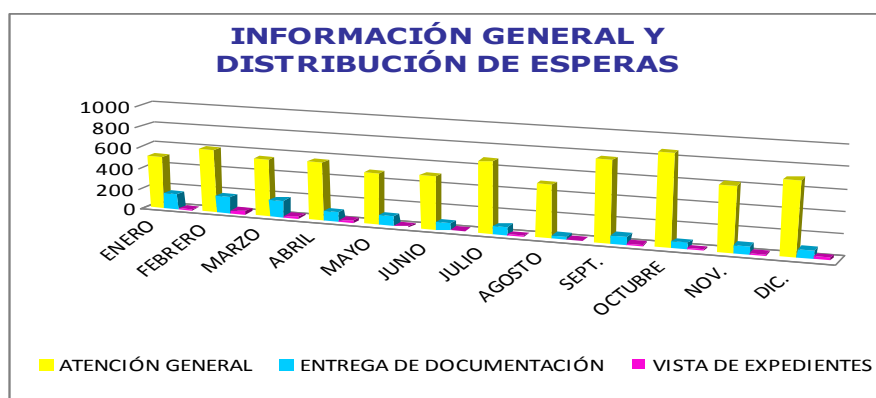


2.4 INFORMACIÓN GENERAL Y DISTRIBUCIÓN DE ESPERAS

La información general y la distribución de esperas, adquiere especial relevancia actuando como filtro en la atención ciudadana, canalizando las solicitudes y prestando una atención integral. Asimismo, se facilita a los ciudadanos el apoyo y asesoramiento personalizado que puedan requerir en los procesos de información, preparación de documentos, presentación de solicitudes, vista y conocimiento en general de expedientes con el fin último de agilizar la gestión administrativa de la oficina, conforme a lo establecido en el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid.

INFORMACIÓN GENERAL Y DISTRIBUCIÓN DE ESPERAS

FECHA	ATENCIÓN GENERAL	ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN	VISTA DE EXPEDIENTES	TOTAL
ENERO	504	144	10	658
FEBRERO	611	159	28	798
MARZO	552	165	17	734
ABRIL	556	94	19	669
MAYO	493	95	9	597
JUNIO	506	70	8	584
JULIO	677	77	6	760
AGOSTO	500	30	3	533
SEPT.	765	75	10	850
OCTUBRE	867	63	10	940
NOV.	612	78	14	704
DIC.	698	85	25	808
TOTAL	7.341	1.135	159	8.635



3. ENCUESTA Y METODOLOGÍA

Las encuestas formuladas a los ciudadanos se han realizado de manera presencial en las dependencias de la Oficina de Atención del Ciudadano formulándose un total de 100 encuestas por cada mes.

El principal objetivo de estas encuestas es valorar el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la información facilitada, así como la claridad en cuanto a la normativa de aplicación y los requisitos necesarios para la apertura e implantación de actividades en la ciudad de Madrid.

Se ha valorado especialmente, el grado de preparación del personal, el trato recibido así como la transparencia en los datos obtenidos.

Se han formulado las siguientes preguntas:

1. ¿Está usted satisfecho con la claridad de la información recibida?.
2. ¿Está usted satisfecho con el trato y la actuación del personal que le ha atendido?.
3. ¿Ha obtenido información concreta y precisa sobre los expedientes en tramitación?.

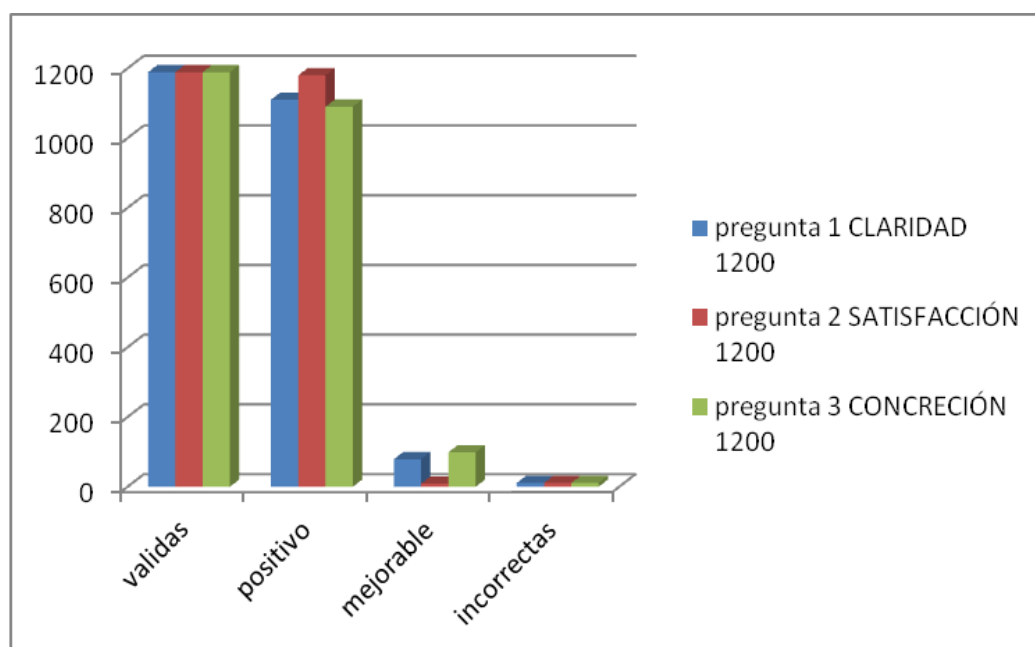
De las 1.200 encuestas realizadas, tan solo 11 no han podido ser interpretadas por lo que la valoración se realiza sobre un total de 1.189 encuestas válidamente emitidas.

Los criterios de valoración utilizados se han basado en el carácter positivo y mejorable de la información solicitada.



En las siguientes gráficas se analiza los resultados facilitados por los ciudadanos así como el porcentaje de satisfacción obtenido en las tres preguntas formuladas.

			validas	incorrectas	positivo	mejorable
Pregunta 1	CLARIDAD	1200	1189	11	1110	79
Pregunta 2	SATISFACCIÓN	1200	1189	11	1180	9
Pregunta 3	CONCRECIÓN	1200	1189	11	1090	99



Con respecto a la primera pregunta: "**claridad de la información recibida**", el porcentaje de valoración positiva supone un **93,36%** del total de los encuestados.

Con respecto a la segunda pregunta: "**satisfacción en cuanto al trato recibido y profesionalidad y especialidad técnica del personal que le ha atendido**", el **99,24%** de los ciudadanos encuestados, han manifestado un grado de satisfacción positivo.



Con respecto a la tercera pregunta “**concreción y precisión sobre los expedientes en tramitación**”, se ha obtenido un **91,67%** de valoración positiva por parte de los ciudadanos encuestados.

4. CONCLUSIONES

Del análisis concreto de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas con respecto a la totalidad de los servicios prestados en la Oficina de Atención al Ciudadano, que ha sido la unidad orgánica que ha formulado las referidas encuestas, se obtienen las siguientes conclusiones:

1º. La valoración en cuanto a la “**claridad de la información recibida**”, incluye aspectos tales como:

- Normativa de aplicación a cada supuesto concreto.
- Características físicas y territoriales de los locales en los que se han de implantar o modificar las actividades económicas.
- Normativa sectorial de aplicación.
- Necesidad de informes complementarios.
- Tasas.
- Impuestos.
- Procedimiento a aplicar.

Toda esta información, se facilita por los informadores urbanísticos cuya cualificación técnica es la de Ingenieros Técnicos Industriales.

Este personal, ha recibido formación específica en cuanto a la aplicación de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas así como formación específica en materia de atención al público.



Por lo tanto, y habida cuenta de que el período de vigencia de la mencionada Ordenanza se ha producido escasamente hace un año, el obtener un porcentaje positivo del **93,36%**, ha de ser valorado muy satisfactoriamente.

2º. La valoración sobre la "**satisfacción en cuanto al trato recibido y profesionalidad y especialidad técnica del personal que le ha atendido**", incluye aspectos tales como:

- Amabilidad en el trato.
- Profesionalización y especialización del personal que le ha atendido.
- Orientación en cuanto a la tramitación de procedimientos.
- Formación y preparación para dar asesoramiento.

Se ha obtenido un porcentaje positivo de **99,24%**, lo que ha de ser valorado muy satisfactoriamente teniendo en cuenta que esta oficina tiene escasamente un año de existencia, por lo que el personal se esfuerza diariamente en transmitir una imagen de especialidad y carácter técnico del organismo al que representa.

3º. La valoración sobre la "**concreción y precisión sobre los expedientes en tramitación**", incluye aspectos tales como:

- Acceso a consulta de expedientes de licencias.
- Acceso a consulta de expedientes de declaración responsable.
- Acceso a consulta de expedientes de transmisiones.
- Acceso a consultas urbanísticas.
- Acceso a expedientes disciplinarios.
- Acceso a expedientes sancionadores.
- Acceso a expedientes de ampliación extraordinaria de horarios.
- Acceso a la necesidad de informes sectoriales vinculantes.



Se ha obtenido un porcentaje positivo del **91,67%**, lo que ha de valorarse satisfactoriamente. No obstante, hay que señalar que de las tres preguntas formuladas, ésta es la que obtiene una valoración más baja y ello es debido a que la información facilitada en este apartado, incluye la relativa a los expedientes sancionadores y disciplinarios que son siempre percibidos de forma negativa por los ciudadanos.

Con carácter general, hay que indicar que la Oficina de Atención al Ciudadano de la Agencia de Actividades, está sometida a un proceso de mejora continua, cuyo objetivo es alcanzar el mayor grado de satisfacción ciudadana posible, elevar los criterios de calidad de los servicios prestados y otorgar la mayor transparencia posible para que los ciudadanos puedan conocer, en cada momento, el estado de tramitación de sus expedientes.

