

EVALUACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE INFORMACIÓN URBANÍSTICA

2023

Grupo de trabajo de Calidad y Cartas de
Servicios

**Organismo Autónomo Agencia de
Actividades**



EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

ÍNDICE:

I. INTRODUCCIÓN.....	2
I.1 Objetivos.....	3
I.2 Relación de indicadores en la Carta de Servicios:	4
I.3 Relación de indicadores no incluidos en la Carta de Servicios.....	4
I.4 Ficha técnica	4
II. ENCUESTA DE PERSONAS USUARIAS 2023	7
II.1 Resultados de la Encuesta.....	9
II.2 Valoración información urbanística telemática.....	9
II.3 Valoración información urbanística presencial	14
III. CARTA DE SERVICIOS 2023.....	20
III.1 Compromiso 5 de la Carta de Servicios	20
III.2 Compromiso 6 de la Carta de Servicios	21
III.3 Compromiso tiempo de respuesta	21
IV. CONCLUSIONES	23
V. MEJORA CONTINUA	26

I. INTRODUCCIÓN

La Agencia de Actividades cuenta con los servicios de información urbanística para satisfacer las demandas de la ciudadanía en la esfera de las actividades económicas y comerciales objeto de su competencia. Así pues, distinguimos entre la información urbanística especializada y la información en materia de disciplina urbanística y procedimiento sancionador.

Es de destacar que el servicio de información especializada nació para dar respuesta a las cuestiones de índole urbanística y facilitar la labor de empresarios, emprendedores y profesionales del sector, ya que ofrece, en un mismo espacio físico, la oportunidad de obtener una completa información sobre el desarrollo de sus proyectos, aclaración de dudas y la posibilidad de realizar los diferentes trámites que son necesarios al inicio de su actividad y/o comienzo de obras. Por otro lado, el servicio de disciplina urbanística surge para facilitar la información referida a la esfera disciplinaria o sancionadora.

Este informe ha sido elaborado para presentar los resultados de la encuesta de satisfacción anual de las personas atendidas tanto presencial como telemáticamente a través de dos canales de correo electrónico, atencionpersonal@madrid.es con el Servicio de información especializada y de infodisciplinaaa@madrid.es con el Servicio de disciplina urbanística y sancionador, que se presta en la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Organismo Autónomo Agencia de Actividades. El trabajo se corresponde con la anualidad 2023.

En este sentido, hay que indicar que el canal telemático se pone en marcha a raíz de la suspensión de la atención presencial por el confinamiento y las medidas extraordinarias implantadas por la pandemia de Covid 19 para, de esta manera, seguir atendiendo las peticiones de información que demandaba la ciudadanía.

EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

En las siguientes páginas se detallan:

- Las características técnicas del trabajo realizado.
- El cuestionario utilizado para obtener los datos del estudio.
- El análisis descriptivo de los resultados que incluye: el dato global, todos los gráficos y tablas necesarias para visualizar este análisis.
- Las conclusiones generales.

Con la finalidad de valorar el grado de satisfacción de los/as ciudadanos/as 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 puesto a disposición de los usuarios del servicio de información especializada de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, una encuesta de satisfacción, de cumplimentación voluntaria, con el objetivo de conocer la valoración que la ciudadanía hace de los servicios prestados en la misma para, de este modo, poder adoptar las medidas que permitan una continua mejora en la calidad de la prestación del servicio.

Se ha valorado especialmente el grado de preparación del personal, el tiempo de respuesta, así como la transparencia en los datos obtenidos. De igual modo se ha aplicado una explotación global de variables a las cuestiones que componen los cuestionarios.

I.1 Objetivos

El objetivo general del estudio consiste en recabar la opinión de las personas atendidas en el servicio de información especializada, y en el de disciplina y sancionadores, que se prestan presencial y telemáticamente a través de las direcciones de correo atencionpersonal@madrid.es e infodisciplinaaa@madrid.es del Organismo Autónomo Agencia de Actividades sobre una serie de aspectos que se miden a través de otros tantos indicadores.

EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

En el estudio se abordan una serie de parámetros relacionados con la prestación del servicio de información especializada referida tanto a la información urbanística como a la información de disciplina y sancionadora. Algunos de estos parámetros se miden con indicadores que están directamente relacionados con los compromisos adquiridos por parte de la Agencia de Actividades en su Carta de Servicios y vinculados a la implantación de este servicio.

I.2 Relación de indicadores en la Carta de Servicios:

1. Valoración de la información recibida respecto a la claridad y comprensión.
2. Valoración de la información recibida sobre asuntos relativos a la información urbanística especializada, de disciplina y sancionadores.

Estos dos indicadores forman parte de las cuestiones planteadas en la encuesta de satisfacción remitidas a las personas atendidas en el servicio de información, que están relacionados también con los compromisos adquiridos por la Agencia de Actividades.

I.3 Relación de indicadores no incluidos en la Carta de Servicios

1. Tiempo de respuesta.
2. Preferencia del canal telemático al presencial para recibir la información.

I.4 Ficha técnica

Las prescripciones técnicas que se han tenido en cuenta para la realización de la encuesta son las siguientes:

- **Ámbito poblacional y temporal:** Las personas que han demandado una consulta para ser atendidas en el servicio de información urbanística a través del canal presencial y el canal telemático. La encuesta se ha realizado

EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

sobre el total de personas que han sido atendidas en el servicio que de forma voluntaria han accedido a rellenar el cuestionario facilitado o remitido por nuestro personal. En el canal telemático es en el propio correo de respuesta del informador quién envía un enlace para que de forma voluntaria y anónima responda a un breve cuestionario, valorando cada pregunta con una puntuación de 0 a 10, el grado de satisfacción con la atención recibida en este canal. El periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2023.

- **Técnica de Investigación:** Encuesta autocumplimentada mediante cuestionario estructurado y precodificado con escala numérica de puntuación de 0 a 10.
- **Universo:** Total de personas atendidas en el servicio de información especializada, de disciplina y sancionadores. 19.175 personas en el periodo enero-diciembre 2023.
- **Muestreo:** Total de respuestas recibidas por las personas usuarias del servicio prestado.
- **Procedimiento de recogida de información:** Canal presencial: de forma presencial, voluntaria y anónima sin entrevista, depositando el cuestionario una vez cumplimentado en una urna cerrada creada para este fin. Canal telemático: las respuestas que se trasladan a los ciudadanos contienen un enlace para que de forma telemática, voluntaria y anónima rellenen el cuestionario creado para este fin.
- **Diseño de la muestra:** Totalidad de respuestas recibidas.
- **Tamaño y Distribución de la muestra:** Finalmente, se han recibido un total de 178 encuestas. 32 encuestas del canal presencial y 146 encuestas del canal telemático.



EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Error muestral: El margen de error teniendo en cuenta un nivel de confianza de 95,5% y bajo el supuesto de $p=q=0,5$.

Para datos globales	$\pm 7,31\%$
---------------------	--------------

- **Tasa de respuesta:** 0,93% sobre el universo total de 19.175.

II. ENCUESTA DE PERSONAS USUARIAS 2023

A continuación, incluimos íntegra la encuesta de evaluación del servicio de información urbanística especializada e información de disciplina y sancionadora, telemática.

	AGENCIA DE ACTIVIDADES	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA TÉCNICA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO									
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN											
Le agradecemos que, de forma anónima , responda a este breve cuestionario, valorando cada pregunta con una puntuación de 0 a 10 , el grado de satisfacción con la atención recibida en este canal, teniendo en cuenta que su opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio.											
• ¿Cómo es su valoración en relación con la claridad de la información recibida?											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• ¿Cómo valora la calidad técnica de la información recibida?											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• ¿Cómo es su valoración en relación con la información recibida sobre los expedientes en tramitación?											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• ¿Cómo valora el tiempo de respuesta?											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• ¿Prefiere este canal de información al presencial?											
	SI	NO									
UTILICE ESTE CAMPO PARA DETALLAR EL ASPECTO CONCRETO EN EL QUE CREE QUE DEBEMOS MEJORAR NUESTRO SERVICIO											
TEXTO ABIERTO:											
Muchas gracias por su colaboración											

EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Y la encuesta de evaluación del servicio de información urbanística especializada e información de disciplina y sancionadora, **presencial**.

**AGENCIA DE
ACTIVIDADES**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA TÉCNICA
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Le agradecemos que, de forma **anónima**, responda a este breve cuestionario, valorando cada pregunta con una **puntuación de 0 a 10**, el grado de satisfacción con la atención recibida en este canal, teniendo en cuenta que su opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio.

• ¿Cómo es su valoración en relación con la claridad de la información recibida?												
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
• ¿Cómo valora el trato y la actuación del personal que le ha atendido?												
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
• ¿Cómo es su valoración en relación con la información recibida sobre los expedientes en tramitación?												
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
• ¿Cómo valora el espacio de esta Oficina en la que se presta el servicio y los medios con los que contamos?												
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

UTILICE ESTE CAMPO PARA DETALLAR EL ASPECTO CONCRETO EN EL QUE CREE QUE DEBEMOS MEJORAR NUESTRO SERVICIO

TEXTO ABIERTO:

Muchas gracias por su colaboración



II.1 Resultados de la Encuesta

En este apartado se desglosan los resultados de las encuestas tanto del canal presencial como del canal telemático, sin entrar a valorar los mismos. En las tablas y gráficos se acompañan descripciones que subrayan las incidencias más relevantes de cada punto.

Tamaño de la muestra

El motivo de la baja respuesta ciudadana es objeto de valoración y estudio por este organismo. No obstante, el resultado de la misma es muy positiva por ello nos emplaza a que en futuros estudios de satisfacción de los clientes de la información urbanística a comprobar la eficacia de las acciones llevadas a cabo y se evaluará si se han cumplido los objetivos para los que fueron propuestas.

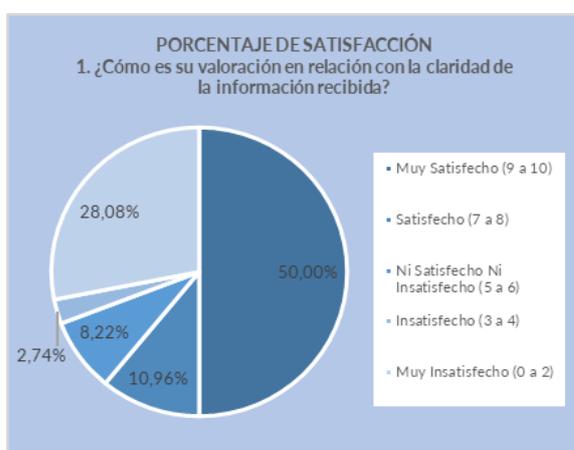
II.2 Valoración información urbanística telemática

Cuestiones planteadas:

1 ¿Cómo es su valoración en relación con la claridad de la información recibida?

VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	29	19,86%
1	8	5,48%
2	4	2,74%
3	1	0,68%
4	3	2,05%
5	8	5,48%
6	4	2,74%
7	6	4,11%
8	10	6,85%
9	19	13,01%
10	54	36,99%
TOTAL	146	
MEDIA		6,36
MEDIANA		9
MODA		10
Muy Satisfecho (9 a 10)	73	50,00%
Satisfecho (7 a 8)	16	10,96%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (5 a 6)	12	8,22%
Insatisfecho (3 a 4)	4	2,74%
Muy Insatisfecho (0 a 2)	41	28,08%

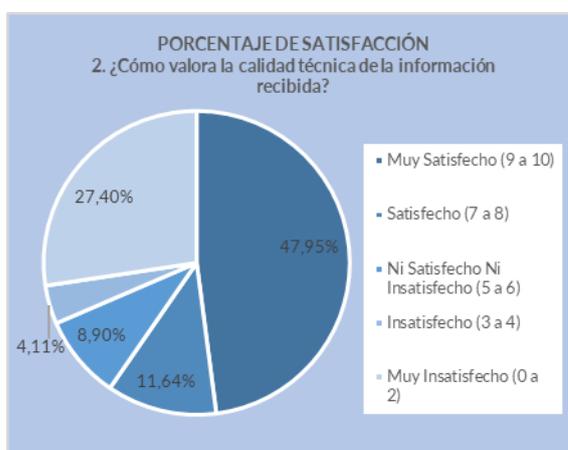
EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



2 ¿Cómo valora la calidad técnica de la información recibida?

VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	28	19,18%
1	8	5,48%
2	4	2,74%
3	2	1,37%
4	4	2,74%
5	8	5,48%
6	5	3,42%
7	7	4,79%
8	10	6,85%
9	17	11,64%
10	53	36,30%
TOTAL	146	
MEDIA	6,30	
MEDIANA	8	
MODA	10	
Muy Satisfecho (9 a 10)	70	47,95%
Satisfecho (7 a 8)	17	11,64%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (5 a 6)	13	8,90%
Insatisfecho (3 a 4)	6	4,11%
Muy Insatisfecho (0 a 2)	40	27,40%

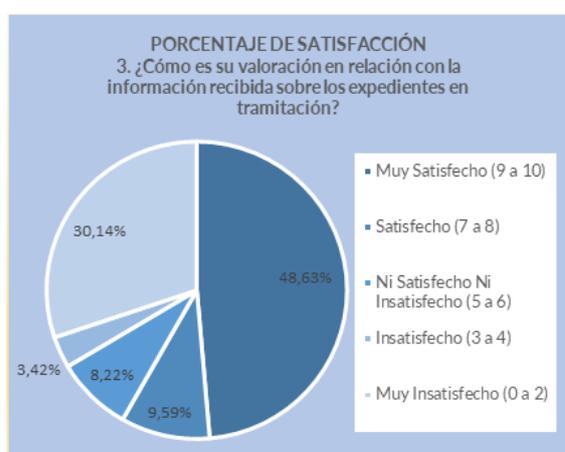
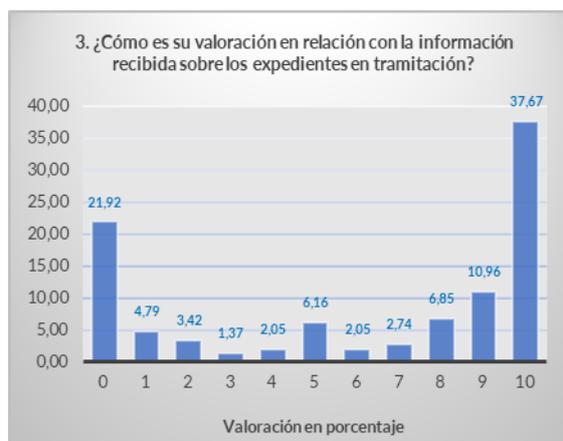
EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



3 ¿Cómo es su valoración en relación con la información recibida sobre los expedientes en tramitación?

VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	32	21,92%
1	7	4,79%
2	5	3,42%
3	2	1,37%
4	3	2,05%
5	9	6,16%
6	3	2,05%
7	4	2,74%
8	10	6,85%
9	16	10,96%
10	55	37,67%
TOTAL	146	
MEDIA		6,16
MEDIANA		8
MODA		10
Muy Satisfecho (9 a 10)	71	48,63%
Satisfecho (7 a 8)	14	9,59%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (5 a 6)	12	8,22%
Insatisfecho (3 a 4)	5	3,42%
Muy Insatisfecho (0 a 2)	44	30,14%

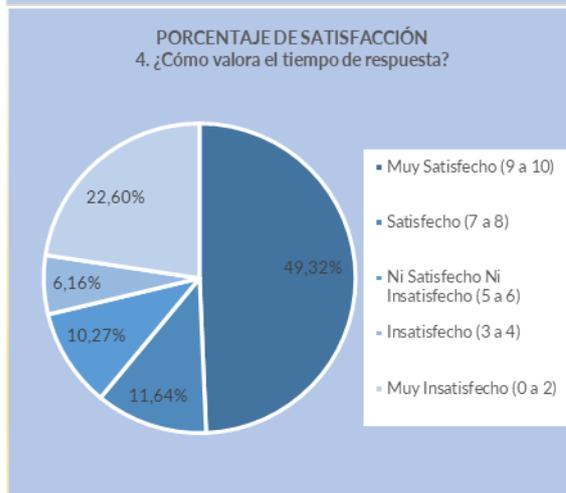
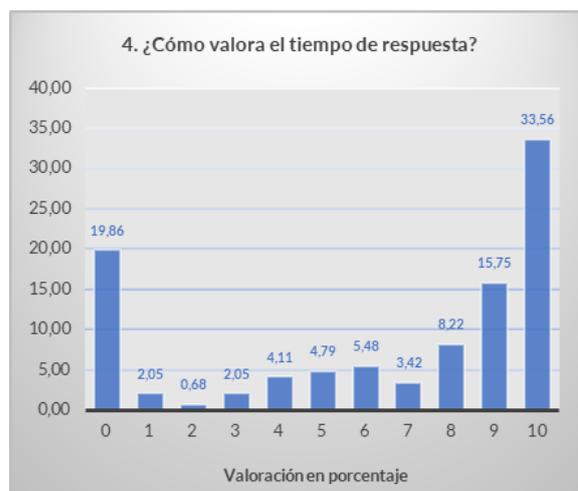
EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



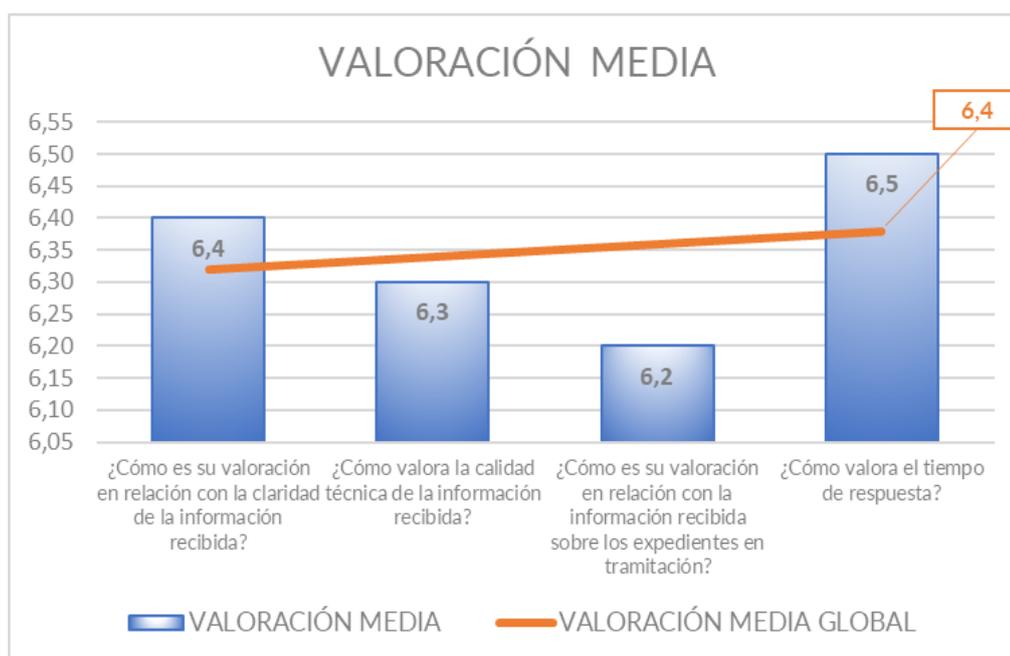
4 ¿Cómo valora el tiempo de respuesta?

VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	29	19,86%
1	3	2,05%
2	1	0,68%
3	3	2,05%
4	6	4,11%
5	7	4,79%
6	8	5,48%
7	5	3,42%
8	12	8,22%
9	23	15,75%
10	49	33,56%
TOTAL	146	
MEDIA		6,50
MEDIANA		8
MODA		10
Muy Satisfecho (9 a 10)	72	49,32%
Satisfecho (7 a 8)	17	11,64%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (5 a 6)	15	10,27%
Insatisfecho (3 a 4)	9	6,16%
Muy Insatisfecho (0 a 2)	33	22,60%

EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



VALORACIÓN MEDIA TELEMÁTICA

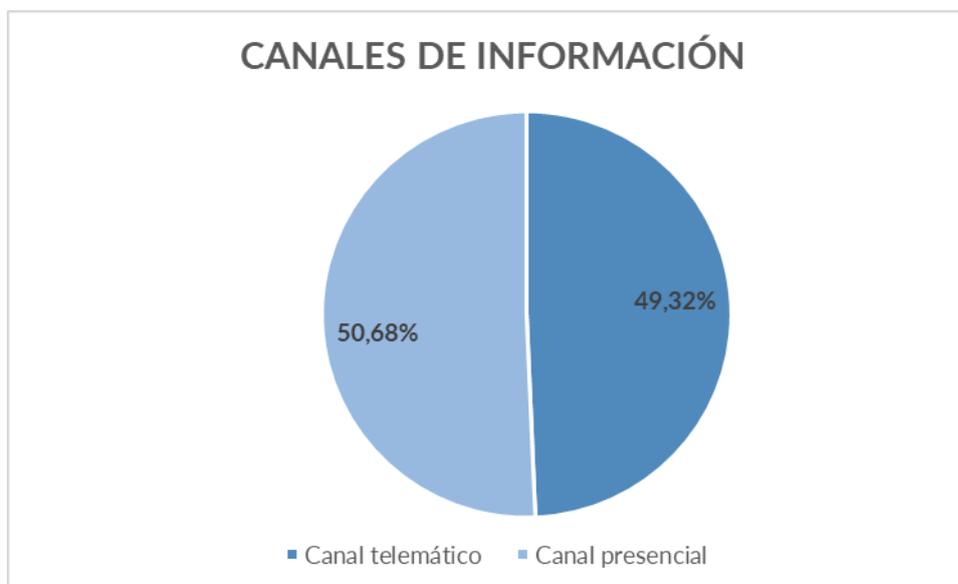


EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

5 ¿Prefiere este canal de información al presencial?

Debemos de indicar que ante la cuestión planteada de si preferían las personas usuarias este canal de información telemático al presencial, el 49,32 por ciento de la ciudadanía que contestó se inclinó por el SI, frente al 50,68 por ciento, que se inclinó por el NO, esto es, que a pesar de preferir la atención presencial prácticamente se equiparan ambos porcentajes.

Habida cuenta del éxito cosechado en este tipo de modalidad de información telemática en la Agencia de Actividades se ha mantenido el doble formato de información urbanística.



II.3 Valoración información urbanística presencial

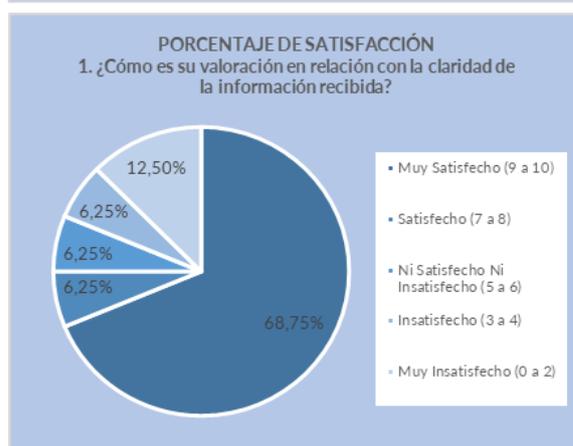
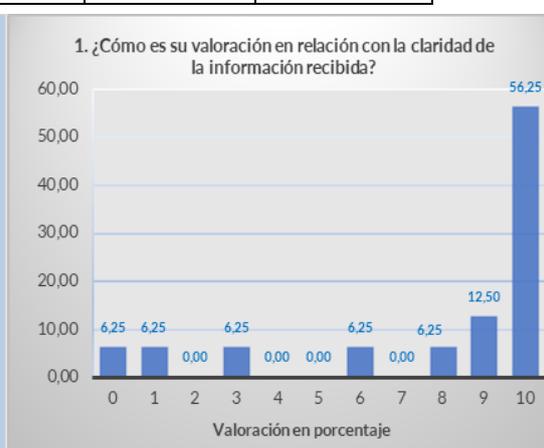
Cuestiones planteadas:

1 ¿Cómo es su valoración en relación con la claridad de la información recibida?

VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	2	6,25%
1	2	6,25%
2	0	0,00%

EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

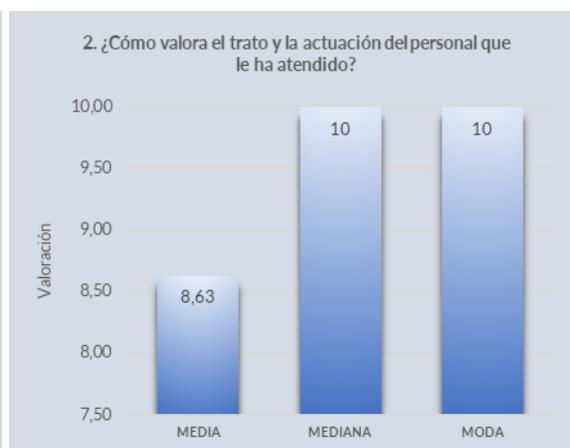
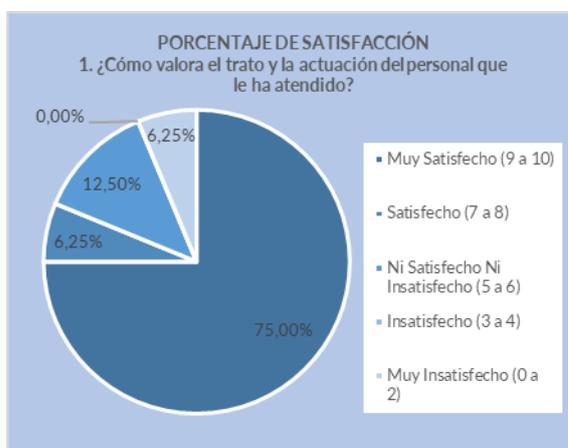
3	2	6,25%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	2	6,25%
7	0	0,00%
8	2	6,25%
9	4	12,50%
10	18	56,25%
TOTAL		32
MEDIA		7,88
MEDIANA		10
MODA		10
Muy Satisfecho (9 a 10)	22	68,75%
Satisfecho (7 a 8)	2	6,25%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (5 a 6)	2	6,25%
Insatisfecho (3 a 4)	2	6,25%
Muy Insatisfecho (0 a 2)	4	12,50%



EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

2 ¿Cómo valora el trato y la actuación del personal que le ha atendido?

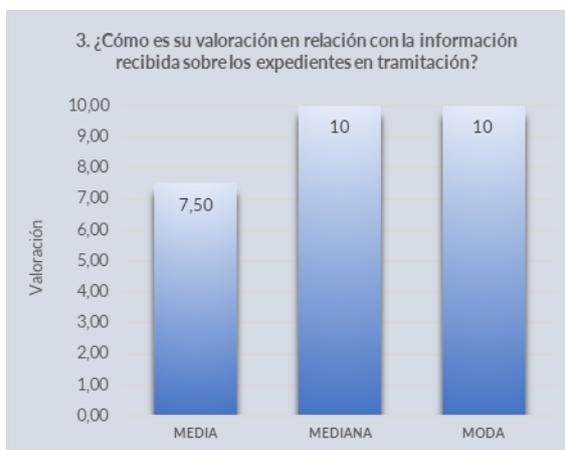
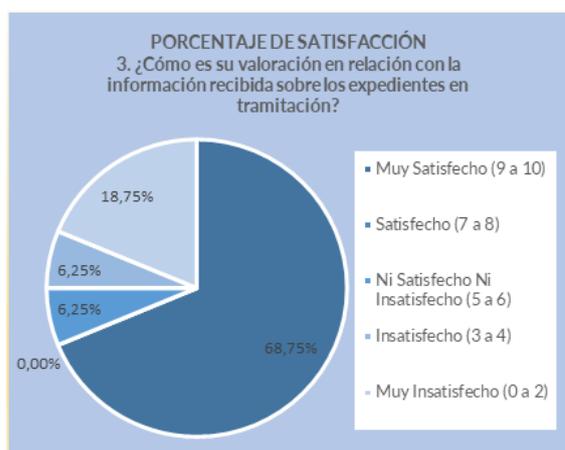
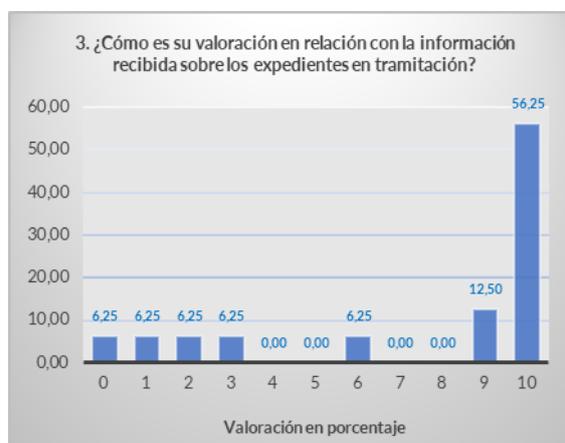
VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	2	6,25%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	4	12,50%
6	0	0,00%
7	0	0,00%
8	2	6,25%
9	0	0,00%
10	24	75,00%
TOTAL		32
MEDIA		8,63
MEDIANA		10
MODA		10
Muy Satisfecho (9 a 10)	24	75,00%
Satisfecho (7 a 8)	2	6,25%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (5 a 6)	4	12,50%
Insatisfecho (3 a 4)	0	0,00%
Muy Insatisfecho (0 a 2)	2	6,25%



EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

3 ¿Cómo es su valoración en relación con la información recibida sobre los expedientes en tramitación?

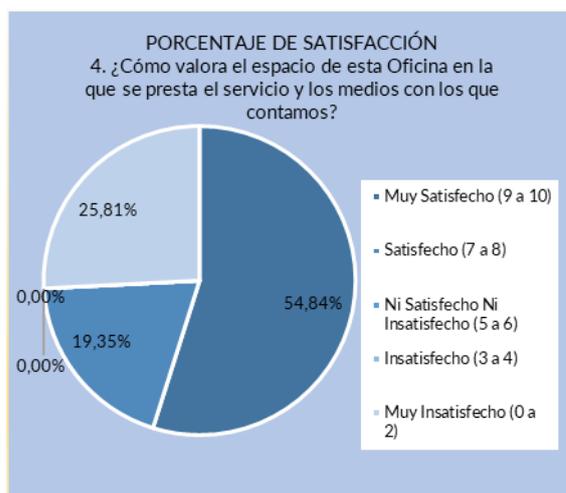
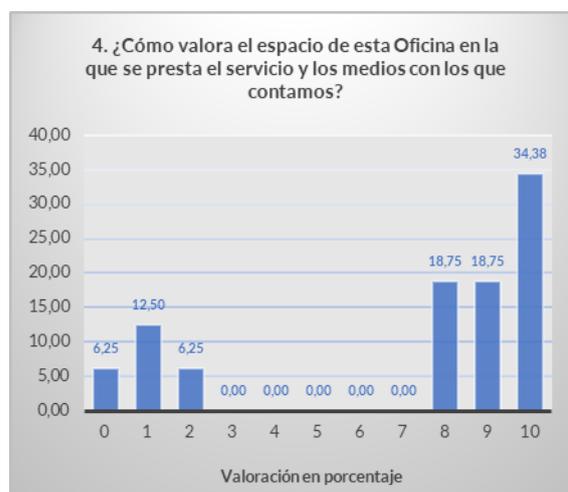
VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	2	6,25%
1	2	6,25%
2	2	6,25%
3	2	6,25%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	2	6,25%
7	0	0,00%
8	0	0,00%
9	4	12,50%
10	18	56,25%
TOTAL		32
MEDIA		7,50
MEDIANA		10
MODA		10
Muy Satisfecho (9 a 10)	22	68,75%
Satisfecho (7 a 8)	0	0,00%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (5 a 6)	2	6,25%
Insatisfecho (3 a 4)	2	6,25%
Muy Insatisfecho (0 a 2)	6	18,75%



EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

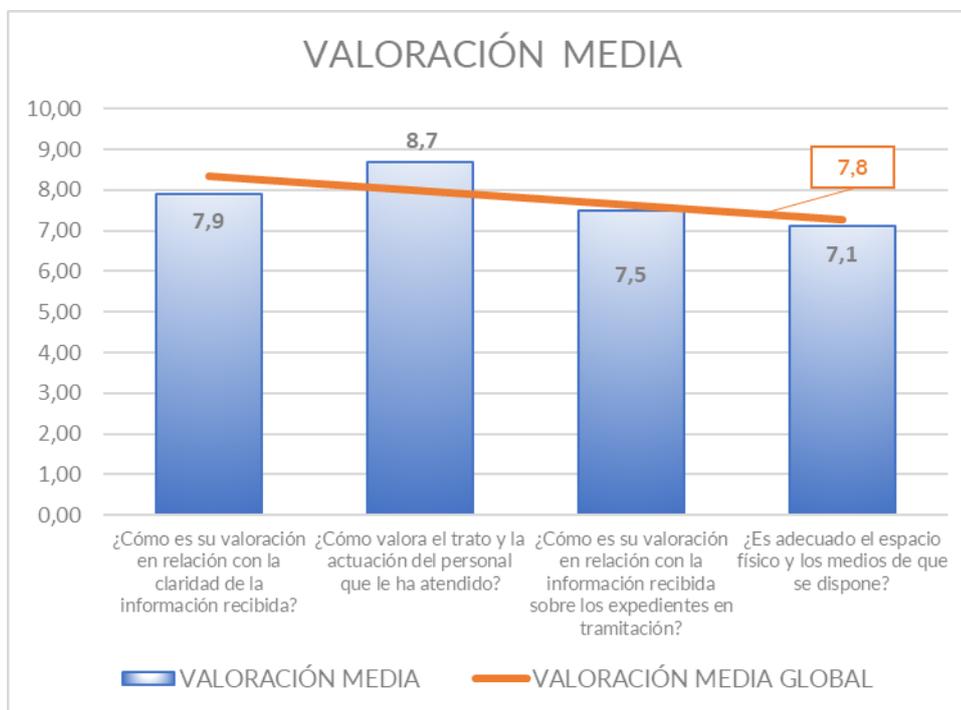
4 ¿Cómo valora el espacio de esta Oficina en la que se presta el servicio y los medios con los que contamos?

VALORACIÓN	Número de personas	PORCENTAJE
0	2	6,25%
1	4	12,50%
2	2	6,25%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	0	0,00%
8	6	18,75%
9	6	18,75%
10	11	34,38%
TOTAL		32
MEDIA		7,10
MEDIANA		9
MODA		10
Muy Satisfecho (9 a 10)	17	54,84%
Satisfecho (7 a 8)	6	19,35%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (5 a 6)	0	0,00%
Insatisfecho (3 a 4)	0	0,00%
Muy Insatisfecho (0 a 2)	8	25,81%

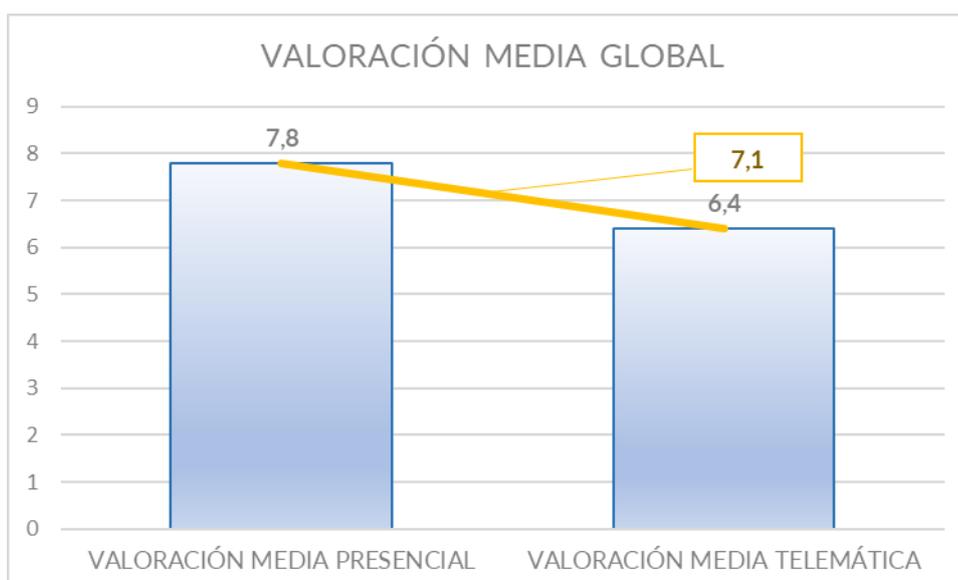


EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

VALORACIÓN MEDIA PRESENCIAL



VALORACIÓN GLOBAL: TELEMÁTICA Y PRESENCIAL



III. CARTA DE SERVICIOS 2023

La Carta de Servicios de la Agencia de Actividades incluye compromisos que son evaluados y cuantificados a través de los datos que arrojan las encuestas de satisfacción, por lo que tras la revisión de los apartados anteriores podemos comprobar si éstos se han alcanzado.

La Carta de Servicios de la que se han extraído los siguientes compromisos fue aprobada el 26 de abril de 2012, y fue certificada por AENOR el 16 de enero de 2016 cuya renovación se obtuvo en el año 2021. El texto corresponde a la última evaluación, realizada en marzo de 2023.

III.1 Compromiso 5 de la Carta de Servicios

Informamos a la ciudadanía dispensando un trato amable y cortés, con un lenguaje claro y comprensible, y garantizando la intimidad y confidencialidad del servicio, al contar con medios y espacios adecuados. El objetivo es que la valoración media de las personas usuarias en relación con la claridad y el trato recibido sea superior o igual a 8,80 y en relación a los medios y espacios en los que se presta el servicio sea superior o igual a 8,60 en una escala de 0 a 10.

5.1. Valoración de la información recibida respecto a la claridad y comprensión

- Indicador análisis de claridad y comprensión: 8,80%
- Resultado Encuesta 2023: 7,12% (Compromiso no alcanzado)

5.2. Valoración de la información recibida respecto al trato recibido por el personal

- Indicador análisis de claridad y comprensión: **8,80%**
- Resultado Encuesta 2023: **8,70%** (Compromiso casi alcanzado)

5.3. Valoración de los medios y espacios en los que se presta el servicio de información

- Indicador análisis de claridad y comprensión: **8,60%**

EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

- Resultado Encuesta 2023: **7,10%** (Compromiso no alcanzado)

III.2 Compromiso 6 de la Carta de Servicios

Atendemos las peticiones de información urbanística especializada y las peticiones de información sobre expedientes urbanísticos, disciplinarios y sancionadores, proporcionando información clara y precisa. El objetivo es que la valoración de las personas usuarias con dichos servicios sea superior o igual a 8,5 en una escala de 0 a 10.

6.1. Valoración de la información recibida sobre asuntos relativos a la información urbanística especializada

- Indicador análisis de la información recibida sobre asuntos relativos a la información urbanística especializada: 8,50%
- Resultado Encuesta 2023: 7,00% (Compromiso no alcanzado)

6.2 Valoración de la información recibida sobre los asuntos relativos a la información sancionadora o de disciplina urbanística

- Indicador análisis de la información recibida sobre asuntos relativos a la información de disciplina y sancionadora: 8,50%
- Resultado Encuesta 2023: 7,00% (Compromiso no alcanzado)

III.3 Compromiso tiempo de respuesta

Una vez puesto en marcha el buzón de atencionpersonal@madrid.es y de infodisciplinaaa@madrid.es de la Agencia de Actividades como alternativa a la atención presencial en la información urbanística especializada, y de disciplina y sancionadores, que se prestaba en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia se estableció el compromiso de atender al 80 % de las cuestiones planteadas por la ciudadanía en un tiempo máximo de espera de respuesta de 24 horas, un 10 % de las cuestiones planteadas en un plazo máximo de respuesta de 48 horas y un 10% de las cuestiones planteadas en un plazo máximo de 72 horas.

EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

En ningún caso la respuesta será superior a 96 horas.

Este compromiso, que no se encuentra incluido en la última Carta de Servicios fue implantado bajo la premisa de “*lo que se puede medir se puede mejorar*”. El compromiso se mediría con indicadores clave de rendimiento. Estos indicadores nacieron para medir si esta iniciativa nacida como consecuencia de la imposibilidad de atender presencialmente a los ciudadanos durante el confinamiento está efectivamente atendiendo a los objetivos propuestos por la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia.

Indicadores:

Indicador 1.1. Porcentaje de personas atendidas en un tiempo de respuesta de 24 horas o menos.

- Indicador respuesta 24 horas: 80%
- Resultado Encuesta 2022: **92,30% (Compromiso alcanzado)**

Indicador 1.2. Porcentaje de personas atendidas en un tiempo de respuesta de 48 horas o menos.

- Indicador respuesta 48 horas: 10%
- Resultado Encuesta 2022: **6% (Compromiso alcanzado)**

Indicador 1.3 Porcentaje de personas atendidas en un tiempo de respuesta de 72 horas o menos.

- Indicador respuesta 72 horas: 10%
- Resultado Encuesta 2022: **1,60% (Compromiso alcanzado)**

Indicador 1.4. Porcentaje de consultas contestadas en menos de 96 horas.

EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

- Indicador respuesta menos 96 horas: 100%
- Resultado Encuesta 2022: **99,9% (Compromiso alcanzado)**

IV. CONCLUSIONES

La Agencia de Actividades está trabajando en un nuevo modelo para estimular a las personas usuarias a dar su opinión sobre la prestación del servicio de atención urbanística dado que más de la mitad de las personas atendidas no llegan a mostrar su valoración al respecto, ello se perfila como una debilidad reconocida del servicio. Sin embargo, indicar que si bien las respuesta obtenidas no serían muy representativas del conjunto total del universo de personas atendidas, no quiere decir que estos resultados carezcan de utilidad para poder identificar las áreas de mejora tales como, la propia falta de contestación, la acción o solución al problema planteado por las personas usuarias que mayoritariamente están en relación con la demora en la tramitación de los expedientes cuestión que desvirtúa la naturaleza para la que se creó el servicio de información urbanística especializada, y de disciplina y sancionadores.

De esta manera se pretende poner de manifiesto que la verdadera importancia de este estudio de satisfacción de los ciudadanos en esta anualidad radica en el objetivo de poder analizar su evolución, evaluando la operatividad en las diferentes actuaciones realizadas y previendo, gracias al conocimiento de sus necesidades y expectativas, la conducta de nuestros “clientes” ante los posibles cambios que pudieran emerger en la organización.

No obstante lo anterior y del análisis concreto de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas con respecto al servicio de información especializada en general, y de disciplina y sancionadores, prestado en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Agencia de Actividades, que ha sido la unidad orgánica que ha formulado las referidas encuestas, se obtiene la siguiente conclusión general, todas las dimensiones valoradas presentan más del 67,08 por ciento de puntuaciones de 7 o superior así como las siguientes particularidades:

EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

1. La valoración en cuanto a la “claridad de la información recibida”, que 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 Urbanísticas.
- Impuestos (ICIO).
- Procedimiento a aplicar.

Toda esta información, se facilita por el personal informador urbanístico cuya cualificación técnica es la de Ingenieros Técnicos Industriales.

Este personal, ha recibido formación específica en cuanto a la aplicación de la nueva Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid, normativa tanto estatal como autonómica de aplicación, así como formación específica en materia de atención al público.

Por consiguiente, al obtener una nota media positiva de 7,12 sobre 10, tenemos que indicar que ha de ser valorado satisfactoriamente. Por otra parte, los elementos que han podido influir en la bajada de satisfacción producida con respecto del año anterior (7,28 sobre 10) puede deberse a la entrada en vigor de la nueva normativa y a la demora en la tramitación de los expedientes por otras dependencias ajenas al propio servicio de atención a la ciudadanía.

2. La valoración sobre la “¿Cómo valora la calidad técnica de la información recibida?”, incluye aspectos tales como:

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

EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

- Formación continua.

Se ha obtenido una nota media positiva de 6,30 sobre 10 lo que ha de ser valorado satisfactoriamente. Ello pone de manifiesto que el personal se esfuerza diariamente en transmitir una imagen de especialidad en la materia objeto de consulta, así como el carácter técnico del organismo al que representa.

3. La valoración sobre la “información recibida sobre los expedientes en tramitación”, incluye aspectos tales como:

- Acceso a consulta de expedientes de licencias previas de actividad.
- Acceso a consulta de expedientes de declaración responsable.
- Acceso a consulta de expedientes de cambio de titularidad de actividad.
- 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 una nota media positiva del 7,00 sobre 10, lo que ha de valorarse satisfactoriamente. Sin embargo, hay que resaltar que, la información facilitada en este apartado incluye la relativa a los expedientes sancionadores y de disciplina urbanística que son siempre percibidos negativamente por las personas usuarias e influye a la hora de valorar la información recibida. También, destacar la demora en la tramitación que acumulan determinados expedientes urbanísticos. En este aspecto es donde se acentúan algunas debilidades del servicio prestado, como por ejemplo la falta de contestación/acción/solución al problema por el tramitador que implican la persistencia del problema por la supeditación a otras unidades administrativas del organismo.

4. La valoración sobre “¿Cómo valora el tiempo de respuesta?”

La nota media positiva conseguida es del 6,50 sobre 10, lo que ha de valorarse satisfactoriamente. En este punto, cabe señalar que, si bien la medición se realiza sobre la media, el valor más constante en el conjunto de respuestas obtenidas es el

EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

10. Asimismo, también indicar que el valor que ocupa el lugar central de todos los datos ordenados de menor a mayor también es el 8, por tanto, los datos son muy optimistas.

La inmediatez en la respuesta es un elemento que adquiere una importancia fundamental en este tipo de información telemática. Las personas usuarias esperan esa respuesta rápida y, debemos darles lo que necesitan.

5. La valoración sobre “¿Cómo valora el espacio de esta Oficina en la que se presta el servicio y los medios con los que contamos?”

En este caso, la nota media positiva es del 7,10 sobre 10, lo que ha de valorarse favorablemente donde el valor que ocurre con mayor asiduidad en el total de respuestas conseguidas es el 10 y el valor que ocupa el valor central de la totalidad de los datos ordenados de menor a mayor es el 9.

V. MEJORA CONTINUA

En líneas generales, la satisfacción con la calidad del servicio, la claridad, el trato, la amabilidad junto con la rapidez en el tiempo de respuesta a la consulta planteada por la ciudadanía, se perfilan como las fortalezas más reconocidas del servicio a las que habría que sumar la de ser una respuesta suficiente, completa, relevante, personalizada con seguimiento del expediente en tramitación junto a la derivación a otros órganos competentes de la información solicitada para su resolución.

Además, el servicio de información urbanística de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de este organismo se encuentra sujeto a un proceso continuo de mejora en la prestación de los servicios públicos, con la finalidad de conseguir un mayor grado de satisfacción ciudadana, aumentar los criterios de calidad de los servicios prestados a la ciudadanía y siendo lo más transparentes posibles para poder conocer, en todo momento, el estado de tramitación de sus expedientes.