

**SERVICIO DE AUTORIZACIONES
ADMINISTRATIVAS Y SANCIONES**

DIRECCIÓN GENERAL DE JUSTICIA E INTERIOR

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

Plan Anual de Inspección de Servicios 2016
Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios
Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón

Índice

Resumen ejecutivo.....	3
1. Introducción y objetivos	6
2. Descripción de los servicios	8
2.1. Competencias	8
2.2. Organigrama del servicio	9
2.3. Objeto de los servicios	9
2.4. Procedimientos gestionados por el Servicio de Autorizaciones y Sanciones	11
3. Características de los usuarios del Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones	13
3.1. Perfil de los usuarios	13
3.2. Vías de acceso de los usuarios a los servicios	17
3.3. Universo de la muestra	18
3.4. Selección de la muestra	20
4. La calidad percibida	22
4.1. Metodología y conjunto de usuarios	22
4.2. Valoración del servicio recibido por dimensiones.....	24
4.3. Satisfacción general del servicio recibido.....	36
5. La percepción de la calidad en cada ámbito de actuación	44
5.1. Percepción de calidad de los usuarios de procedimientos relacionados con Espectáculos	42
5.2. Percepción de calidad de los usuarios de procedimientos relacionados con “Juego”	51
5.3. Percepción de calidad de los usuarios de procedimientos relacionados con el “REJUP”	58
6. Conclusiones y recomendaciones: áreas de mejora	65
Anexos	71
▪ Normativa	71
▪ Cuestionarios	72

Resumen ejecutivo

El Plan Anual de Inspección de Servicios, instrumento de planificación de la actividad de la Inspección General de Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma, alineado con la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, pretende proporcionar a la organización conocimiento sobre sus áreas de mejora.

El presente Informe responde al mandato del Plan Anual de 2016 de medir la percepción de la calidad de los servicios, en concreto, en relación con el Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones de la Dirección General de Justicia e Interior, en el Departamento de Presidencia.

La medida de la percepción de la calidad se ha realizado de acuerdo con la metodología establecida en la Resolución de 20 de abril de 2012, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba el documento para la implantación del sistema de medición de la calidad percibida de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, utilizando un cuestionario adaptado a los servicios objeto del estudio.

El análisis de la percepción de la calidad por parte de los usuarios del Servicio se ha elaborado, en primer lugar, con un criterio común a todos los colectivos, pero, dada la heterogeneidad entre ellos, se describen también las dimensiones y atributos de calidad desagregados por tipología de usuarios en relación con los diferentes procedimientos y que responden a diferentes funciones desarrolladas por el Servicio:

- usuarios de procedimientos del Juego: titulares de casinos, de salas de bingo, salones de juego, salones recreativos, así como empresas operadoras de máquinas de juego y explotación del juego y apuestas, y personas que realicen su actividad laboral o profesional en dichas empresas.
- usuarios de procedimientos de Espectáculos: titulares de establecimientos públicos y los que realicen u organicen espectáculos públicos o actividades recreativas. El mayor número de solicitudes de autorización se refiere a los procedimientos relacionados con los espectáculos de carácter taurino, pirotécnico y deportivos.
- usuarios que voluntariamente se inscriben en el Registro del Juego de Prohibidos de Aragón (REJUP) para que les sea prohibida la entrada en los establecimientos de juego autorizados de Aragón.

La encuesta fue dirigida, tanto en formato telemático como en papel, según la disponibilidad. Del conjunto de respuesta recibidas, un 48,9% fueron telemáticas y el 51,1% en formato papel. Un 26,9% procedían de "Juego", un 43,4% de "Espectáculos" y el resto, 29,78%, de usuarios del "REJUP". El error muestral, considerando el universo los 581 usuarios identificados del Servicio, y con un intervalo de confianza del 95%, arroja un margen del 6,03.

Conclusiones:

- El grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones, relativos a procedimientos relacionados con "Juego", "Espectáculos" y "REJUP" es de 6,44 puntos sobre 10, mostrando como dato relevante una elevada desviación típica de 3,19.
- En el análisis del grado de "Satisfacción general" según los diferentes colectivos consultados, aparecen usuarios "totalmente satisfechos", como los relativos a procedimientos de "Juego", con un 9,17; usuarios "muy satisfechos", como los de "Espectáculos", con 7,57 y, como contrapunto, aquellos cuyo servicio requerido es la inscripción en el Registro de Juego de Prohibidos de Aragón, cuya satisfacción es muy baja, con un 2,40.

- La dimensión de calidad más valorada es la de “Rendimiento” en la que los usuarios, además del resultado favorable de su gestión, valoran la simplicidad y sencillez en la tramitación.
- La menos valorada con un 6,11 de promedio, es la referida a la “información facilitada respecto a repercusiones derivadas de los trámites realizados o servicios recibidos”.
- De los 28 atributos de calidad que componen la encuesta, las puntuaciones más elevadas corresponden a: la eficacia, el aspecto e interés del personal, el trato equitativo, los trámites accesibles, el lenguaje comprensible, la ausencia de barreras arquitectónicas, la agilidad, las instalaciones y el tiempo dedicado en la consulta.
- Aquellos en los que al menos un 30% han puntuado menos de 5 puntos y que suponen áreas de mejoras son: la señalización y accesibilidad (en el centro de atención de Zaragoza), la identificación del personal, el asesoramiento en alternativas más convenientes y, especialmente en el caso de usuarios del REJUP, mayores garantías de intimidad y confidencialidad.
- El número de visitas de un mismo usuario a su centro de atención durante un trimestre, supone al que menos un 20%, como media, realizan hasta cinco o más visitas, y en general un 45% lo hacen más de una vez. En el caso de procedimientos de “Juego” asciende a un 52,2% el volumen de usuarios que frecuenta las instalaciones cinco o más veces trimestralmente.
- Prácticamente la totalidad de las atenciones se realizan presencialmente o mediante atención telefónica o correo electrónico.
- Respecto al perfil de los clientes del Servicio, en su mayoría son administraciones públicas, empresas privadas o particulares. En menor medida, solicitan trámites: asociaciones, fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro.
- Las opiniones que manifestaron los usuarios ante la pregunta de qué consideran lo mejor del servicio fueron:
 - La voluntad de las personas que trabajan allí en resolver las dudas y consultas.
 - La amabilidad, el trato humano y la atención personalizada.
 - La competencia profesional y técnica, su eficacia y rapidez.
 - La agilidad en la resolución de incidencias.
 - La confidencialidad.

Recomendaciones:

- En aras a la mejora de organización de la atención de los usuarios, se recomienda implementar procesos de seguimiento periódico del volumen de atenciones, tipologías de usuarios, procedimientos más demandados, flujos horarios, etc., con la finalidad de satisfacer la demanda en cuanto a agilidad en aquellas resoluciones muy vinculadas a periodos estacionales.
- Es ineludible un impulso de la tramitación telemática, especialmente con el objeto de reducir la atención presencial de casi el 100% que se dispensa en este momento, minorar el 20% de usuarios que visitan las instalaciones durante un trimestre en más de cinco ocasiones, y para dar cumplimiento a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Dada la ubicación de la oficina es necesario mejorar la cartelería y demás señalizaciones para que faciliten la orientación, específicamente en las instalaciones del Edificio Pignatelli de Zaragoza.

- Se considera que los cauces de acceso a la información desde distintas vías: página web, folletos, formularios disponibles, servicio de asesoramiento, atención telefónica, electrónica, etc. han de ser mejorados. En concreto, ha de completarse y actualizarse la página web, facilitando el acceso de forma más intuitiva e incluyendo el conjunto de información relacionada con las funciones del servicio.
- En la medida de las posibilidades del Servicio en materia de recursos humanos, conviene prever y procurar la disponibilidad de personal en periodos en donde la afluencia de requerimientos es mayor. Por ejemplo, los periodos estivales para los casos de procedimientos de Espectáculos.
- Se recomienda la disminución de tiempo de resolución de expedientes en aquellos procedimientos que, por sus características, precisen por parte de los interesados de un periodo de organización e incluso inversión económica previa, dependiente de la respuesta administrativa.
- Deben establecerse medidas que faciliten la coordinación entre administraciones cuando así lo requiera la autorización de un procedimiento (por ejemplo, los deportivos).
- Como recomendación final y dada la evidencia detectada en la encuesta, resulta indispensable valorar y diseñar un modelo de atención y un entorno adecuado para aquellas personas que acuden con la intención de autoprohibirse el acceso a lugares de juego, más próximo a atenciones de carácter social, que a únicamente procedimientos administrativas de inscripción, procurando que sean atendidos por personal previamente cualificado y con información de recursos que faciliten su necesidad de asesoramiento.

“Ser discutido, es ser percibido”. Víctor Hugo

1. Introducción y objetivos.

La orientación de la Administración pública hacia la calidad en la gestión convierte al ciudadano en el centro de atención de la organización. La evaluación de la calidad de los servicios públicos consiste en analizar de manera sistemática y continuada la prestación de los servicios en relación con las expectativas ciudadanas y, coherentemente, con la satisfacción de los usuarios como elemento clave para valorar su eficacia.

Satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos en el caso de la Administración pública da sentido a su existencia y resalta muchas de las directrices (participación, transparencia, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia, sensibilidad, etc.) que marcan lo que sería el buen gobierno de una organización en la actualidad.

Los servicios públicos, además de ser evaluados en términos de eficacia y eficiencia, resultados e impactos, deben, asimismo, ser valorados respecto al usuario del servicio, conociendo en profundidad sus demandas, percepciones, experiencia de uso y nivel de satisfacción obtenidos.

Calidad y satisfacción son conceptos íntimamente relacionados. La intangibilidad, el carácter interpersonal de la interacción, la variabilidad, heterogeneidad y flexibilidad respecto a la demanda del ciudadano, que caracterizan la prestación de servicios condicionan la noción de calidad, puesto que afectan sensiblemente el nivel de satisfacción de los usuarios.

El resultado de la prestación es relevante, pero no hay que olvidar que el proceso también lo es, pues, de hecho, se construye durante cada transacción.

El **objetivo** de la medida de la percepción de calidad de los servicios es conocer el grado de satisfacción de sus usuarios para poder establecer áreas de mejora sustentadas en su participación.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, pretende establecer unas estrategias que propicien una Administración pública eficiente que ofrezca servicios de calidad a los ciudadanos, que potencie la participación, la transparencia y la colaboración de la sociedad y que dé respuesta a las necesidades sociales.

Alineado con dicha Ley y como instrumento de planificación de la actividad de la Inspección General de Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma se desarrolla el Plan Anual de Inspección de Servicios en el que se delimitan actuaciones susceptibles de evaluación, proporcionando a la organización conocimiento sobre sus áreas de mejora. En el Plan Anual de 2016 se ha establecido medir la percepción de la calidad de los servicios, en concreto, en relación con el Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones de la Dirección General de Justicia e Interior, en el Departamento de Presidencia.

La percepción de la calidad se ha medido a través de un cuestionario adaptado al establecido como modelo en la normativa de la Administración de la Comunidad Autónoma y que sigue la propuesta adoptada por el Grupo de Observatorios, de la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos.

El informe consta de cinco bloques de información. En el primero de ellos se describen las distintas actividades realizadas por el Servicio, con el objetivo de facilitar la posterior comprensión del informe.

El segundo bloque, capítulo 3º, describe las características de los usuarios del Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones, las vías de acceso de más frecuente uso, así como el universo y selección de la muestra.

La metodología, valoración del servicio por dimensiones de calidad y el grado de satisfacción general con el servicio recibido, se detallan para el conjunto total de usuarios en el capítulo 4º y, en el siguiente, se especifica según tipos de procedimientos tramitados (Espectáculos, Juego e inscripción en el Registro de Juego de Prohibidos de Aragón).

Por último, en el capítulo 6º se establecen las principales conclusiones obtenidas y se determinan, en función de ellas y del desarrollo del trabajo, las recomendaciones y áreas de mejora a tener en cuenta.

2. Descripción de los servicios.

Los servicios asumidos por la unidad objeto de la presente medición de la percepción de la calidad forman parte del ámbito de competencias de la Comunidad Autónoma de Aragón a partir de la atribución establecida en el artículo 71 del Estatuto de Autonomía de Aragón, aprobado por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, en los siguientes apartados:

50ª. *“Juego, apuestas y casinos, incluidas las modalidades por medios informáticos y telemáticos, cuando la actividad se desarrolle exclusivamente en Aragón”.*

54ª. *“Espectáculos y actividades recreativas, que incluye, en todo caso, la ordenación general del sector, el régimen de intervención administrativa y la seguridad y el control de todo tipo de espectáculos en espacios y establecimientos públicos”.*

2.1. Competencias

En lo que se refiere a la organización para el ejercicio de estas funciones, el Decreto 307/2015, de 1 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón, atribuye a dicho Departamento tanto el ejercicio de las competencias en materia de espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos, como aquéllas relativas al juego, apuestas y casinos, incluidas las modalidades por medios informáticos y telemáticos, cuando la actividad se desarrolle exclusivamente en Aragón, a excepción de la gestión de los tributos y tasas administrativas sobre el juego (artículo 1, letras t) y u)).

En concreto, de acuerdo con el artículo 17.2 del citado Decreto, corresponde a la Dirección General de Justicia e Interior: la ordenación, planificación, gestión, control, inspección y sanción de las competencias que tenga atribuidas la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos, y en materia de juego con dinero.

Estas competencias vienen desarrolladas por el Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 22 del mismo Decreto 307/2015. Así, en dicho artículo se detalla que le corresponde, en relación tanto con los espectáculos públicos, las actividades recreativas, los establecimientos públicos, como con el juego, las siguientes funciones:

- iniciación, tramitación, propuesta y, en su caso, resolución, de procedimientos
- control, inspección y sanción
- proyectos normativos
- estudios, informes y estadísticas

Asimismo, las funciones del citado Servicio incluyen la llevanza del Registro de empresarios de espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos, así como la del Registro General del Juego; actividades preventivas frente a la ludopatía, y planificación y coordinación de las actuaciones de las Delegaciones Territoriales en Huesca y Teruel en relación con estas materias.

Por su parte, los Servicios de Administración Local e Interior de las Delegaciones Territoriales tienen, entre sus funciones, la gestión del Registro de empresarios de espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos, y las del Registro del Juego; la iniciación, tramitación, propuesta y resolución de procedimientos sobre espectáculos, actividades recreativas y establecimientos públicos, que se les atribuya; la gestión de autorizaciones y la tramitación de expedientes sancionadores en materia de espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos, juego y apuestas.

2.2. Organigrama del Servicio

En la Dirección General de Justicia e Interior, en el Departamento de Presidencia, el Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones está compuesto por tres secciones, cuyas denominaciones y funciones fueron parcialmente modificadas mediante la Orden HAP/1427/2016, de 26 de septiembre, por la que se modifica la Relación de Puestos de Trabajo del Departamento de Presidencia, quedando con las siguientes denominaciones:

- Sección de Gestión del Juego
- Sección de Ordenación, Innovación y Control del Juego
- Sección de Espectáculos Públicos

Asimismo, la citada norma introdujo alguna modificación de varias de las jefaturas de negociado que, en la actualidad, son:

- Negociado de Homologaciones y Sanciones de Juego
- Negociado de Registro, Comunicaciones y Autorizaciones de Juego
- Negociado de Espectáculos Públicos y Sanciones

Para completar de describir el organigrama, hay que tener en cuenta que, como se ha mencionado, también se presta el servicio analizado en las Delegaciones Territoriales del Gobierno de Aragón. Tanto en Huesca como en Teruel, en el Servicio de Administración Local e Interior se incluye la Sección de Interior y Cooperación con las Corporaciones Locales y en Huesca, además, hay un Negociado denominado de Interior y Juego.

Sin perjuicio del resto de apoyo administrativo del que todas estas unidades disponen.

2.3. Objeto de los servicios

Descrita la organización y competencias en relación con los servicios estudiados, es necesario recoger y explicar algunos conceptos y definiciones, distinguiendo grandes bloques, que son - por otra parte- los ejes en torno a los que se diferencian las funciones de las secciones que forman parte del Servicio.

A. ESPECTÁCULOS PÚBLICOS, ACTIVIDADES RECREATIVAS Y ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS

Por un lado, se encuentra el ámbito recogido en la Ley 11/2005, de 28 diciembre, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Aragón, y que se refiere a aquellos que se desarrollen o ubiquen en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón, con independencia de que sus titulares u organizadores sean entidades públicas o privadas, personas físicas o jurídicas, tengan o no finalidad lucrativa, se realicen en instalaciones fijas, portátiles o desmontables, de modo habitual u ocasional.

- Se entiende por **espectáculo público** aquellos acontecimientos que congregan a un público que acude con el objeto de presenciar una representación, actuación, exhibición o proyección, que le es ofrecida por un empresario, actores, artistas o cualesquiera ejecutantes, bien en un local cerrado o abierto o en recintos al aire libre o en la vía pública.
- El concepto de **actividad recreativa** se refiere a aquellas que congregan a espectadores que acuden con el objeto principal de participar en la actividad o recibir los servicios que les son ofrecidos por el empresario con fines de ocio, entretenimiento y diversión.
- Se entenderá por **establecimientos públicos** los locales cerrados o abiertos, de pública concurrencia, en los que se consumen productos o reciben servicios por los clientes con fines de ocio, entretenimiento y diversión, se realicen o no en ellos espectáculos públicos o actividades recreativas.

B. JUEGO

El otro gran bloque de actuaciones del Servicio de Autorizaciones y Sanciones de la Dirección General de Justicia e Interior es el que gira en torno al concepto del juego: tanto desde la perspectiva de la actividad de policía (autorizaciones, registro, control y sanción) en relación con las empresas del sector, como respecto a la labor de protección de las personas con problemas de ludopatía.

La Ley 2/2000, de 28 junio, del Juego de Aragón, tiene por objeto *“regular la actividad del juego y de las apuestas en sus distintas modalidades y, en general, de cualquier actividad por la que, directa o indirectamente, se arriesguen y transmitan cantidades de dinero, bienes o derechos susceptibles de evaluación económica sobre la base de la predicción del resultado de procesos aleatorios o casi aleatorios en función de la eventualidad de que ocurra o no un acontecimiento contingente, independientemente de la forma y los medios empleados para la transmisión de la voluntad de participación y de elección de las alternativas de los jugadores y de la incidencia que en la producción de dicho resultado tenga la habilidad o destreza de los mismos o el mero azar, incluidas las modalidades por medios informáticos y telemáticos”*. Este texto transcribe literalmente el artículo 1, a modo de descripción de la actividad objeto de actuación administrativa, materia a su vez del presente estudio.

No obstante, la Ley delimita conceptualmente el **juego**, entendiéndolo por tal *“las actividades de carácter aleatorio en las que se comprometen cantidades de dinero u otros bienes u objetos económicamente valiables, susceptibles de ser transferidos entre los participantes, en función de un resultado incierto, con independencia de que predomine en ellas la habilidad, destreza o maestría de los jugadores o sean exclusivamente de suerte, envite o azar, y tanto si se desarrollan a través de actividades humanas como mediante la utilización de máquinas o redes electrónicas o telemáticas”*.

En caso de que se arriesgue una cantidad económicamente determinada sobre los resultados de un acontecimiento deportivo o de otra índole, previamente establecido, de desenlace incierto, se trata de **apuestas**.

C. JUEGO RESPONSABLE

Junto a otras actividades preventivas frente a la ludopatía, merece especial mención la relativa al **Juego Responsable**, respecto a la gestión por parte de la Administración del Registro del Juego de Prohibidos de Aragón (REJUP).

Dicho Registro viene definido como instrumento útil para ayudar a las personas afectadas por alteraciones derivadas de la adicción al juego, en el que se pueden inscribir voluntariamente para que les sea prohibida la entrada en los establecimientos de juego autorizados de Aragón.

En el marco de sus respectivas competencias, tanto el Estado como las Comunidades Autónomas, y por tanto también Aragón, han procedido a la regulación de los registros de prohibidos. La inscripción en un registro de prohibidos impide el acceso del inscrito a aquellos juegos respecto de los que la Administración Pública competente haya determinado la necesidad de realizar la identificación previa del jugador, con el fin de hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a que les sea prohibida la participación en las actividades de juego.

En el caso de que la inscripción se realice en el Registro de Interdicciones de la Dirección General de Ordenación del Juego, en el Ministerio de Hacienda y Función Pública, además de hacer efectiva la prohibición de acceder al juego online, esta información es comunicada a la Comunidad Autónoma de Aragón con el objeto de que se incluya en los procedimientos habilitados para evitar el acceso a aquellos juegos donde la normativa autonómica determina la necesidad de comprobar la inexistencia de inscripción, es decir, para la inscripción en su registro de prohibidos. Por otra parte, la solicitud de inscripción en el correspondiente registro de prohibidos autonómico únicamente tendrá efectos dentro del ámbito territorial de competencias de la Comunidad Autónoma.

Para un mayor conocimiento del objeto de los servicios del Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones, se ha consultado la información ofrecida a los ciudadanos a través de la página web del Gobierno de Aragón, a la que se accede desde el apartado referido a los Departamentos y Organismos Públicos: Presidencia: Área de Interior. En ella, se encuentran dos apartados: Juego y Espectáculos Públicos.

En el denominado Juego, hay entradas a la información general sobre el Juego, a los trámites y procedimientos relativos al Juego, así como al Juego Responsable.

Por su parte, toda la actividad relacionada con el Juego es objeto de un informe anual de la Dirección General de Justicia e Interior. El último, el relativo a 2016, está publicado en el siguiente enlace de la página web del Gobierno de Aragón:

http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Departamentos/PresidenciaJusticia/Areas/interior/06_Interior/iNFORME_ARAGON_2016.pdf

La información que la web del Gobierno de Aragón ofrece en materia de espectáculos públicos se reduce a la normativa y límites del derecho de admisión, a lo relacionado con la obtención del carné de personal de admisión, y a la realización de pruebas deportivas:

http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Departamentos/Presidencia/AreasTematicas/Interior/Espectaculos_publicos?channelSelected=0

2.4. Procedimientos gestionados por el Servicio de Autorizaciones y Sanciones

Para el desarrollo de las competencias enumeradas y en relación con las actividades descritas, el Servicio analizado gestiona expedientes en torno a un gran número de procedimientos, especialmente en materia de juego. Así, de los 71 que aparecen definidos en el Catálogo de Procedimientos en el campo “Materia: Juegos y espectáculos”, 10 se refieren a las competencias en materia de espectáculos o establecimientos públicos, o a actividades recreativas.

Entre estos 10, hay cuatro tipos de autorización para actividades taurinas, dos para eventos deportivos, tres relacionados con los servicios de admisión, uno con registro de empresarios y un específico para los espectáculos pirotécnicos.

Los 61 restantes son procedimientos directamente relacionados con el juego. Uno de ellos es la solicitud de subvenciones para el desarrollo de actividades de información y prevención de la ludopatía.

Dejando aparte éste, así como los trámites, que no están incluidos en el Catálogo de Procedimientos, relacionados con la inscripción o baja en el Registro de Prohibidos, el resto de los procedimientos relacionados con el juego se podrían clasificar en cuatro grupos:

- los relativos a la inscripción de empresas en el Registro General del Juego de la Comunidad Autónoma de Aragón, máquinas recreativas y laboratorios de ensayo (28)
- los relativos a salones recreativos, salones de juego y salas de bingo (15)
- los que se refieren a casinos de juego (9)
- y los de apuestas deportivas (8).

Si los clasificamos por tipo de actuación, hay 28 procedimientos referidos a la necesaria autorización, incluyendo modificaciones, renovaciones, incluso cancelaciones; 10 trámites relacionados con el Registro del Juego; 4 de expedición de documentos profesionales, o 19 específicos para las máquinas recreativas.

Cabe decir, con respecto a esto, que, si bien este Servicio dispone de un listado prolijo de procedimientos en la Oficina Virtual de Trámites, y que éstos aparecen con el nivel de transacción, que en el Plan de Administración Electrónica de Aragón se define como “Inicio y finalización de trámites (autenticación de usuarios) Procesos de negocio integrados en los diferentes canales”, la realidad de uso dista mucho de reflejar este esfuerzo de administración electrónica, siendo prácticamente todos los trámites realizados en papel e, incluso, presencialmente en las oficinas del Servicio, sin perjuicio de la posible comunicación vía correo electrónico.

3. Características de los usuarios del Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones.

Tratándose de un análisis de la calidad percibida, es fundamental definir y diferenciar quiénes son los usuarios del Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones a efectos de precisar el universo y de valorar la muestra para las encuestas.

3.1. Perfil de los usuarios.

A partir de la descripción de los servicios que se ofrecen a los usuarios, éstos se han agrupado en tres categorías: usuarios de procedimientos del Juego, usuarios de procedimientos de Espectáculos y usuarios de procedimientos relacionados con la inscripción en el Registro del Juego de Prohibidos de Aragón (REJUP).

A. USUARIOS QUE TRAMITAN PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL JUEGO:

La Ley 2/2000, de 28 junio, del Juego de Aragón, establece que su ámbito se extiende a:

- las actividades propias de los juegos y apuestas;
- a las personas físicas o jurídicas dedicadas a la gestión o explotación de dichos juegos y apuestas, y a la fabricación, distribución y comercialización de materiales de juego, así como a otras actividades conexas;
- a los edificios e instalaciones, como casinos y demás establecimientos, en los que se lleven a cabo las actividades relacionadas;
- a las personas naturales o jurídicas que intervengan en la gestión, explotación y práctica de los juegos y apuestas.

La Ley también clasifica las distintas clases de empresas de juego: titulares de casinos, titulares de salas de bingo, salones de juego, salones recreativos, empresas operadoras de máquinas de juego -que son las que explotan máquinas recreativas y de azar, en locales autorizados de titularidad propia o ajena- .

Por último, regula la autorización y acreditación respecto a las personas que realicen su actividad laboral o profesional en empresas dedicadas a la gestión o explotación del juego y apuestas.

Existe un importante volumen de actividad del Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones en torno a las máquinas de juego. Por ello, se resume la descripción de las empresas, según el Decreto 22/2015, de 24 de febrero, del Gobierno de Aragón:

- Empresas fabricantes: si su objeto es la fabricación o importación de máquinas de juego o de material de juego.
- Empresas operadoras: cuyo objeto es la explotación de máquinas de juego de tipo B y C. Incluye a los titulares de los casinos de juego, de las salas de bingo y los salones de juego que realicen la explotación directa de las máquinas allí instaladas.
- Empresas gestoras de máquinas: las que, inscritas de oficio, tienen por objeto la explotación de máquinas de tipo A en establecimientos autorizados.
- Empresarios de salones recreativos
- Empresarios de salón: si explotan salones de juego.

- Empresas comercializadoras y distribuidoras: que se dedican a la compra, venta y distribución de máquinas de juego o de otro material de juego.
- Empresas de servicios técnicos: la que realizan tareas de reparación y mantenimiento de máquinas de juego o de otro material de juego.
- Empresas prestadoras de servicios de interconexión: realizan servicios de interconexión entre locales de juego.

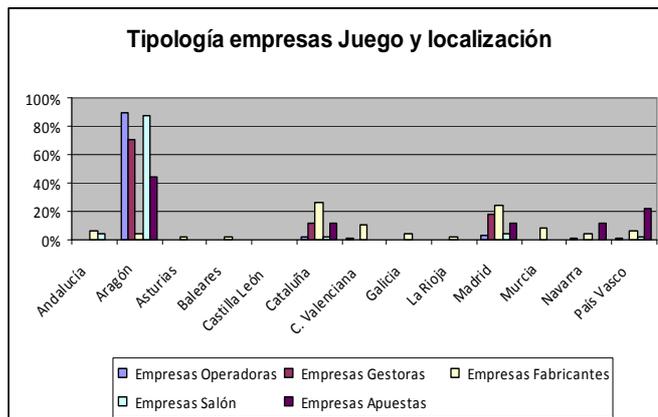
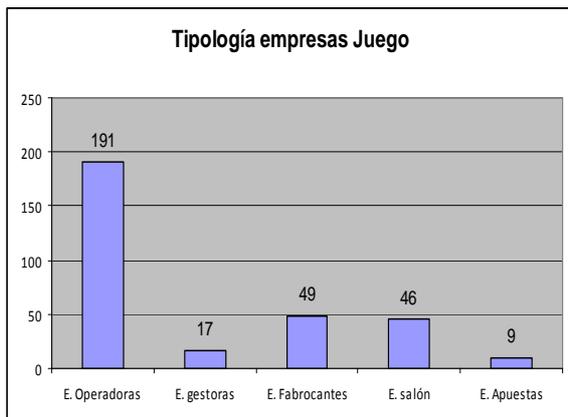
Las gestiones relacionadas con el juego y descritas en el catálogo de procedimientos desagregan diferentes tipos de trámites, que en muchos casos son solicitados por un mismo usuario. Por ejemplo, en el ámbito de máquinas recreativas, una misma empresa operadora puede realizar solicitudes de autorización sobre la homologación de máquinas, explotación, instalación, traslado, transmisión, canje, suspensión, baja, interconexión entre máquinas, etc.

Según el “Informe sobre el Juego en Aragón 2016”, el parque de máquinas a 31 de diciembre de 2015 era de un total de 6.736 máquinas recreativas instaladas en la Comunidad Autónoma, pero todas ellas pertenecen a 190 empresas operadoras (teniendo en cuenta que muchas empresas son a la vez empresas operadoras y empresas gestoras). Estas empresas gestionan sus procedimientos por ámbito geográfico: en Zaragoza los procedimientos son dirigidos al Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones y, en Huesca y Teruel, los expedientes se tramitan en la Delegaciones Territoriales correspondientes.

Según la documentación aportada por el Servicio, la distribución cuantitativa de Empresas Operadoras, Gestoras, Fabricantes, Salones y Apuestas es la descrita en la siguiente tabla.

Tipología de empresas que gestionan procedimientos del Juego en Aragón y sede geográfica										
Comunidad Autónoma	Empresas Operadoras		Empresas Gestoras		Empresas Fabricantes		Empresas Salón		Empresas Apuestas	
Andalucía	0	0,0%	0	0,0%	3	6,1%	2	4,4%	0	0,0%
Aragón	171	89,5%	12	70,6%	2	4,1%	40	87,0%	4	44,4%
Asturias	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	0	0,0%	0	0,0%
Baleares	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	0	0,0%	0	0,0%
Castilla León	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Cataluña	5	2,6%	2	11,8%	13	26,5%	1	2,2%	1	11,1%
C. Valenciana	2	1,1%	0	0,0%	5	10,2%	0	0,0%	0	0,0%
Galicia	0	0,0%	0	0,0%	2	4,1%	0	0,0%	0	0,0%
La Rioja	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	0	0,0%	0	0,0%
Madrid	7	3,7%	3	17,7%	12	24,5%	2	4,4%	1	11,1%
Murcia	0	0,0%	0	0,0%	4	8,2%	0	0,0%	0	0,0%
Navarra	2	1,1%	0	0,0%	2	4,1%	0	0,0%	1	11,1%
País Vasco	3	1,6%	0	0,0%	3	6,1%	1	2,2%	2	22,2%
TOTAL	191	100,0%	17	100,0%	49	100,0%	46	100,0%	9	100,0%

Fuente: Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones



Como se aprecia en los gráficos, el mayor número de sujetos concernidos de los diferentes tipos de empresas relacionadas con el juego son aquellas definidas como empresas operadoras de máquinas de juego, siendo mayoría las establecidas en la Comunidad Autónoma de Aragón. El segundo grupo, aunque a gran distancia, es el de empresas fabricantes, que se localizan especialmente en las Comunidades Autónomas de Cataluña y Madrid.

Según el Informe sobre el Juego en Aragón, los datos a fecha de 31 de diciembre de 2015 son los siguientes:

- Modelos y material homologado¹:

Tipo de material		Número	
Máquinas	Tipo A	451	1.634
	Tipo B	1.096	
	Tipo C	87	
Bingos		41	
Casinos		32	
Dispositivos de interconexión B		13	
Dispositivos de interconexión C		5	
Juegos señal vídeo		103	
Sistemas de control B.3		18	
Otros		5	
Dispositivo interconexión externo		5	
Apuestas deportivas		6	
Bingos electrónicos		2	

- Empresas de Juego inscritas en el Registro General del Juego:

Empresas de Juego	Número
Empresas fabricantes	50
Empresas titulares Salones Recreativos	4
Empresas titulares Salones Juego	40
E. comercializadoras y distribuidoras	14
Empresas Servicio Técnico	9
E. prestadoras servicios Interconexión	4
Empresas operadoras-gestoras	156

¹ Máquinas Tipo A: Aquellas que no conceden premios en metálico, especie o puntos canjeables por objetos o dinero.
Máquinas Tipo B: Aquellas con juego programado que conceden, eventualmente, premio en metálico.
Máquinas Tipo C: Aquellas que conceden eventualmente un premio, y de uso exclusivo en casinos.

- El parque de máquinas recreativas en Aragón es de un total de 6.736, de las cuales, 6.713 son máquinas tipo “B” y 23 de tipo “C”.
- Salones de Juego: computados 115 salones de juego.
- Bingo electrónico: una sociedad mercantil explota el bingo electrónico en las salas de bingo de la Comunidad Autónoma de Aragón, habiendo 5 bingos y 1 salón en los que existen instaladas terminales de bingo electrónico.
- Locales y material de apuestas: de un conjunto de 127, 114 corresponden a “Salones con apuestas”, 10 a “Bingos con apuestas”, 2 a “Locales de apuestas” y 1 a “Casino”.
- Salas de Bingo: 12 empresas gestoras administran 15 salas de bingo.
- Casinos: existe 1 en el territorio de la Comunidad Autónoma.
- Número de documentos profesionales requeridos para prestar servicios en los locales de juego (apuestas, bingos, casino, operadoras, salones, etc.): 375 en vigor.

B. USUARIOS QUE TRAMITAN PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON ESPECTÁCULOS.

Ley 11/2005, de 28 diciembre, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Aragón indica que la Administración autonómica concederá autorización para:

- festejos taurinos.
- espectáculos y actividades recreativas de carácter extraordinario.
- espectáculos públicos de pirotecnia recreativa o castillos de fuegos de artificio en los que se utilizan artificios pirotécnicos aéreos o dotados de medios de proyección de la carga explosiva.
- uso de la vía pública para la realización de pruebas deportivas competitivas organizadas con vehículos
- Otros espectáculos públicos o actividades recreativas cuya normativa específica lo exija.

Se consideran titulares de los espectáculos públicos, actividades recreativas o espectáculos públicos:

- Quienes figuren como tales en el Registro de las empresas y establecimientos.
- Quienes con ánimo de lucro o sin él realicen u organicen el espectáculo público o la actividad recreativa, o asuman la responsabilidad del establecimiento público.
- Quienes soliciten la autorización o licencia, para la celebración de un espectáculo público, actividad recreativa o apertura de un establecimiento público.
- Quienes convoquen o den a conocer la celebración de un espectáculo público o actividad recreativa o, en su defecto, quienes obtengan o reciban ingresos por venta de entradas para el espectáculo o la actividad recreativa.

El Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones proporcionó la identificación de empresas, entidades públicas y asociaciones, usuarias habituales de los procedimientos gestionados por el Servicio. Las Delegaciones Territoriales de Huesca y Teruel suministraron, a su vez, aquellas pertenecientes a su ámbito geográfico.

Por frecuencia de uso, el mayor número de solicitudes de autorización se refiere a los procedimientos relacionados con los espectáculos de carácter taurino, pirotécnico y deportivos.

Sin constituir el universo total de la población objeto estos datos facilitaron la identidad de, al menos, 435 entidades únicas beneficiarias del servicio. Sus características, en cuanto a tipos de procedimientos, son las siguientes:

Provincia	Número de entidades	Procedimientos taurinos	Procedimientos pirotécnicos	Procedimientos deportivos
Huesca	116	12	24	80
Teruel	114	104	21	47
Zaragoza	205	144	85	35
TOTAL	435	260	130	162

Del conjunto de entidades solicitantes de autorizaciones para espectáculos taurinos, pirotécnicos o deportivos, un 77% corresponde a entidades de la Administración local, y el 23% restante a asociaciones y clubs deportivos.

Por provincias, se advierte una menor frecuencia de espectáculos taurinos en la provincia de Huesca, donde, por contra, se desarrollan más eventos deportivos.

C. USUARIOS DE PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DEL JUEGO DE PROHIBIDOS

Para ayudar a las personas que sufren alteraciones del comportamiento derivadas de su adicción al juego, la Administración gestiona el Registro del Juego de Prohibidos de Aragón (REJUP), como sección del Registro General del Juego de Aragón. El REJUP conlleva la posibilidad de autoprohibirse la entrada a locales de juego, en concreto, salones de juego, bingos, casino y apuestas. Además de a solicitud de la persona interesada, la inscripción en la Sección de Prohibidos del Libro correspondiente, según tipo de juego, puede ser consecuencia de una resolución judicial firme o de sanción administrativa firme. También puede ser solicitada por los familiares que dependan económicamente de personas que presenten adicción patológica al juego.

Se trata de un trámite que se debe realizar de forma presencial, rellenando un formulario y aportando la fotocopia del DNI o NIE. Para ello puede dirigirse al Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones, Dirección General de Justicia e Interior, a las Delegaciones Territoriales de Huesca y Teruel o a la Unidad de Policía Nacional adscrita a la Comunidad Autónoma de Aragón.

El periodo mínimo de la autoprohibición en el REJUP es de seis meses y se permite la elección del periodo máximo. Transcurrido el plazo, se cancela automáticamente la autoprohibición.

También se puede solicitar la cancelación de la prohibición con anterioridad al periodo de tiempo determinado inicialmente, siempre que haya transcurrido seis meses desde la inscripción. En este caso, el solicitante deberá abonar una tasa administrativa de 41,73 euros.

3.2. Vías de acceso de los usuarios a los servicios.

Existen dos formas de acceso en la tramitación de procedimientos administrativos con la Administración:

VÍA TELEMÁTICA:

La Orden 11 de julio de 2011, del Consejero de Política Territorial, Justicia e Interior, regula el procedimiento telemático de presentación de solicitudes en materia de juego. Están disponibles 61 procedimientos.

La Orden de 22 de junio de 2011, del Consejero de Política Territorial, Justicia e Interior, regula el procedimiento telemático de solicitudes en materia de espectáculos públicos. En este caso, son 12 los procedimientos disponibles.

No obstante, hasta la fecha de 31 de diciembre de 2016 sólo se han gestionado, a través de esta modalidad, 6 solicitudes en materia de juego y ninguna en materia de espectáculos públicos.

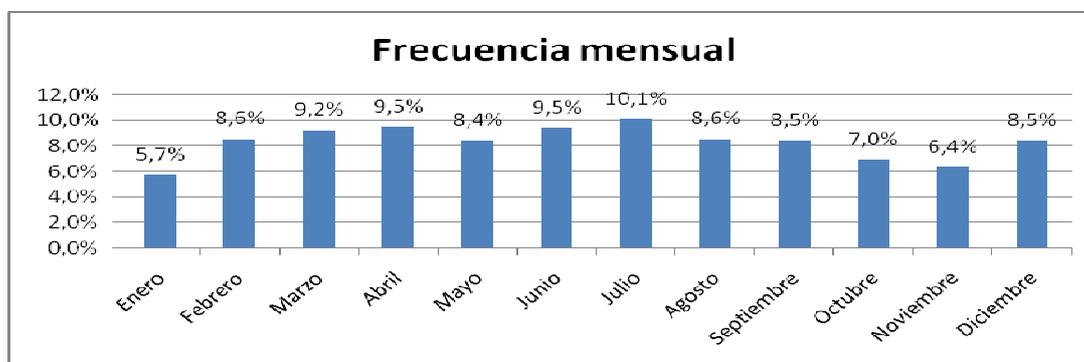
VÍA PRESENCIAL:

Es el medio más generalizado de atención en las tres provincias. La solicitud y la documentación requerida se presentan en papel, si bien se utiliza el contacto telefónico para agilizar el trámite, en caso de requerirse alguna subsanación o complemento a la información necesaria.

3.3. Universo de la muestra:

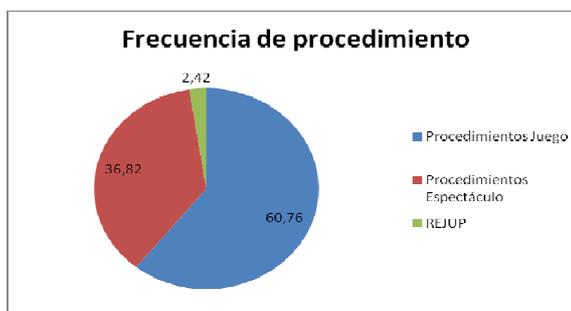
Una vez segmentados los servicios, identificados en función de la tipología de procedimientos y con el propósito de estimar el volumen anual de usuarios, se solicitó al Servicio de Información y Documentación Administrativa los datos recogidos como entradas a través del registro administrativo, dirigidas al Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones, así como a las Delegaciones Territoriales de Huesca y Teruel. El cómputo anual de éstas facilitó el dato aproximado de usuarios y modalidades de procedimientos recibidos en las diferentes unidades.

El número total de registros durante 2015 fue de 10.119 en todo el territorio de la Comunidad Autónoma, con la siguiente distribución:



Distribución porcentual de tipos de procedimientos solicitados:

Procedimiento	N. Absoluto	%
P. Juego	6.148	60,76
P. Espectáculo	3.726	36,82
REJUP	245	2,42
Total	10.119	100



Entre los procedimientos de juego, los más frecuentemente tramitados son los relacionados con máquinas. Bajo este epígrafe se incluyen diversas cuestiones, tales como solicitudes de autorización de instalación, renovación, emplazamientos, cambios, interconexión, bajas temporales, bajas definitivas, etc.

Procedimientos relacionados con juego	Porcentaje
Procedimientos relacionados con máquinas	66,53
Comunicación combinaciones aleatorias, sorteos y premios	10,96
Carné profesional del Juego	7,56
Publicidad	3,27
Otros	3,15
Documentación, licencias, trámites administrativos,...	2,42
Apuestas	1,61
Comunicación plantilla empresas Juego	1,56
Inscripción Registro General de Juego	1,04
Bingo	0,36
Casino	0,11
Comisión del juego	0,10
Total	100

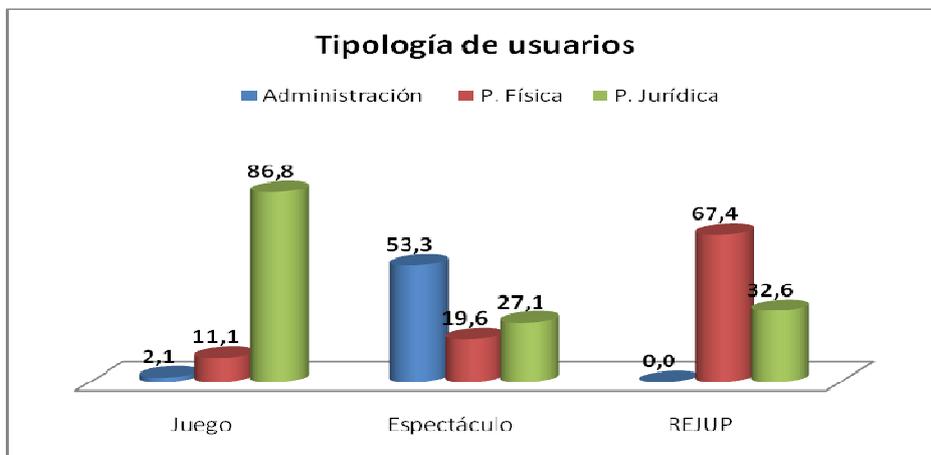
La siguiente tabla muestra los procedimientos más frecuentemente tramitados en materia de espectáculos:

Procedimientos relacionados con espectáculos	Porcentaje
Festejos populares y/o taurinos	36,12
Pruebas deportivas	35,35
Carné personal servicio admisión	8,48
Empresas espectáculos públicos	5,96
Espectáculos pirotécnicos	4,64
Otros	4,37
Documentación, licencias, trámites administrativos...	2,44
Empresas establecimientos públicos	2,20
Espectáculos públicos	0,43
Total	100

En relación con las funciones en materia de prevención y tratamiento de ludopatía, entre las entradas de registro general se diferencian las realizadas para la tramitación de subvenciones y otras cuestiones, de la gestión de trámites en el REJUP. Ha de aclararse que éstos últimos, que presentan un importante porcentaje, son exclusivamente presentados por las empresas. No están incluidos aquí como usuarios las personas físicas que, voluntariamente, se auto-prohíben el acceso a lugares de juego, puesto que este trámite se realiza de manera presencial.

Procedimientos relacionados con Registros de Prohibidos	Porcentaje
REJUP: alta ficheros, descargas, responsables, etc.	91,87
Subvenciones	2,85
Documentación y otros	5,28
Total	100

Existe una importante variabilidad en cuanto a la tipología de usuarios según la materia de los procedimientos tramitados:



Debido a la concentración de diferentes procedimientos iniciados por una misma entidad, se observa que 1.242 usuarios únicos tramitan las más de 10.000 entradas en el registro general administrativo que se ha utilizado como referencia del universo de usuarios.

Número procedimientos	Entidades	Porcentaje
Más de 50	7	0,56
Entre 25-49	9	0,72
Entre 15-24	17	1,37
Entre 10-24	35	2,82
Entre 5-9	101	8,13
Entre 3-4	108	8,69
Entre 1-2	965	77,71
Total	1.242	100,00

3.4. Selección de la muestra

Para conocer la percepción de la calidad de los usuarios del Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones, se distribuyó un cuestionario de manera telemática y en formato papel, a los tres segmentos identificados.

A. MUESTRA DE USUARIOS DE PROCEDIMIENTOS DE JUEGO:

El Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones proporcionó para el estudio las bases de datos, de elaboración propia, de empresas solicitantes de procedimientos de Juego, clasificadas en función de la actividad profesional desarrollada:

Empresas por Actividad	Número
Empresas Operadoras	191
Empresas Gestoras	17
Empresas Fabricantes	52
Empresas Salón	46
Empresas Apuestas	9

Fuente: Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones

De la totalidad de las empresas cuyos datos se facilitaron, y comprobado que algunas de ellas presentaban diferentes actividades profesionales, se localizó la dirección electrónica de 92 de ellas. A través del registro de entradas se computó que, en total, dichas empresas habían gestionado 3.831 procedimientos relacionados con el Juego, lo que suponía aproximadamente un 62% de solicitudes tramitadas.

B. MUESTRA DE USUARIOS DE PROCEDIMIENTOS DE ESPECTÁCULO:

El Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones, así como las Delegaciones Territoriales de Huesca y Teruel, proporcionaron bases de usuarios propias, lo que ha permitido obtener datos de contacto de aproximadamente 435 entidades, las cuales tramitaban un total de 1.764 procedimientos de Espectáculos:

Provincia	Espectáculos Taurinos	Espectáculos Pirotécnicos	Espectáculos Deportivos	Total Provincia	Nº Proced. Registrados
Huesca	12	24	80	116	308
Teruel	104	21	47	114	640
Zaragoza	144	85	35	205	816
Total	260	130	162	435	1.764

Las 435 razones sociales gestionaron un 73.3% del total de los procedimientos de Espectáculos registrados durante el 2015 en la Comunidad Autónoma de Aragón.

C. MUESTRA DE USUARIOS DE REGISTRO DE PROHIBIDOS DE ARAGÓN:

El contacto con el colectivo de usuarios que voluntariamente solicitan a la Administración que sea limitado su acceso a lugares de juego se realizó mediante un cuestionario en formato papel administrado a personas que, tras cumplir el requisito de haber tramitado su prohibición, acceden a actividades de información, prevención, rehabilitación y reinserción en la asociación AZAJER.

Aunque dichos usuarios gestionan el trámite en las dependencias del Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones, en las Delegaciones Territoriales de Huesca y Teruel y en la Unidad de Policía Nacional adscrita a la Comunidad Autónoma de Aragón, se valoró que, dadas las características de su solicitud, no era oportuno administrarles el cuestionario en el momento en que se auto-prohibían el acceso a lugares de juego. De este modo, de acuerdo con el Servicio, se solicitó a la citada asociación su colaboración en la recogida de información, cuando los usuarios participaran en sus actividades.

Por esta causa y porque la mayor parte de las inscripciones en el REJUP se realizan en Zaragoza, la muestra en este grupo de usuarios se circunscribe a la provincia de Zaragoza, incluso aún cuando Azajer atiende a personas provenientes de diferentes lugares. Esto se va a reflejar en los resultados, en la medida que se expresen diferenciando las provincias.

Por otro lado, hay que puntualizar que esta gestión se realiza directa y presencialmente por el usuario. Por tanto se dispone de un valor absoluto de número de usuarios que solicitaron durante el año 2015 esta prohibición.

4. La calidad percibida

La medida de la percepción de la calidad de los servicios prestados en el Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones se ha realizado de acuerdo a la metodología establecida en la Resolución de 20 de abril de 2012, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba el documento para la implantación del sistema de medición de la calidad percibida de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, utilizando un cuestionario adaptado a los servicios objeto del estudio.

El análisis de la percepción de la calidad de los usuarios del Servicio se ha elaborado, en primer lugar, con un criterio común a todos los colectivos. No obstante, dada la heterogeneidad entre ambos, y con ánimo de poder detectar fortalezas y áreas de mejora adecuadas a cada uno de los ámbitos, se describen también las dimensiones y atributos de calidad desagregados por tipología de usuarios en relación con los diferentes procedimientos.

La estructura de cada apartado consta de una breve descripción del universo y muestra de usuarios, de sus características sociodemográficas y de una valoración del servicio recibido en donde los atributos se agrupan por dimensiones de calidad. Seguidamente se detalla el nivel de satisfacción general y aquellas contribuciones que los encuestados han aportado a lo que consideran puntos fuertes de la atención recibida y posibles áreas de mejora.

4.1. Metodología y conjunto de usuarios

El cuestionario administrado estaba conformado por 28 ítems, en una escala de 1 a 10, en la que marcaba 1 como “nada satisfactorio” y 10 como “muy satisfactorio”.

La encuesta fue dirigida, tanto en formato telemático como en papel, a un total de:

- 435 entidades tramitadoras de procedimientos relacionados con “Juego”
- 92 entidades tramitadoras de procedimientos relacionados con “Espectáculos”
- 54 personas físicas que habían tramitado procedimientos relacionados con la inscripción en el Registro del Juego de Prohibidos de Aragón (REJUP).

Del total de los 581 cuestionarios lanzados se obtuvieron 182 respuestas válidas, habiendo declinado expresamente a participar 11 usuarios. El error muestral, considerando el universo los 581 usuarios identificados del Servicio, y con un intervalo de confianza del 95%, arroja un margen del 6,03.

El cuestionario estuvo disponible durante los meses de septiembre a diciembre, recibándose el máximo volumen de respuesta durante el mes de septiembre:

Meses	% Respuesta
Septiembre	85,2
Octubre	5,5
Noviembre	7,1
Diciembre	2,2
Total	100,0

La encuesta en formato telemático fue enviada durante el mes de septiembre y se emitió un recordatorio durante el mes de noviembre.

El cuestionario en formato papel estuvo expuesto en:

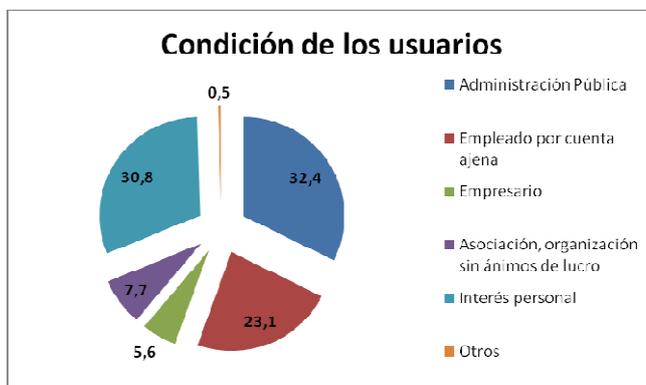
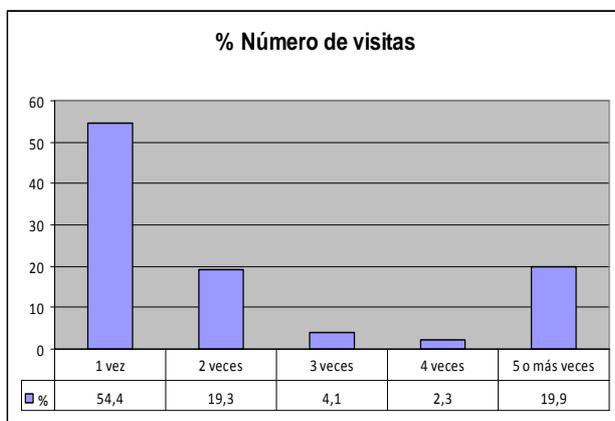
- Mostrador de atención del Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones, sito en edificio Pignatelli, Paseo María Agustín, 36, planta 1ª, puerta 22.
- Delegación Territorial de Huesca, Plaza Cervantes, 1, Huesca.
- Delegación Territorial de Teruel, Calle San Francisco, 1, Teruel.



Como ya se ha mencionado, la cumplimentación del cuestionario de usuarios del REJUP no se realizó en las zonas de atención del Servicio ni por medios telemáticos, sino mediante contacto con aquellos que, previo trámite de autoprohibición, recibían servicios en la asociación AZAJER.

Del conjunto de respuesta recibidas un 48,9% fueron telemáticas y el 51,1% en formato papel. Respecto a la procedencia de los cuestionarios, según los tres colectivos considerados, un 26,9% procedían de “Juego”, un 43,4% de “Espectáculos” y el resto, 29,78%, de usuarios del “REJUP”. La distribución territorial de procedencia de los encuestados, según su provincia de residencia, fue de un 72,6% de la provincia de Zaragoza, un 12,2% de Huesca, un 12,2% Teruel y un 3,2% de fuera de la Comunidad Autónoma.

Las respuestas referidas a la frecuencia de visitas al lugar donde se les había atendido por trimestre y la condición de los usuarios se reflejan en los siguientes gráficos:



2. Valoración del servicio recibido por dimensiones

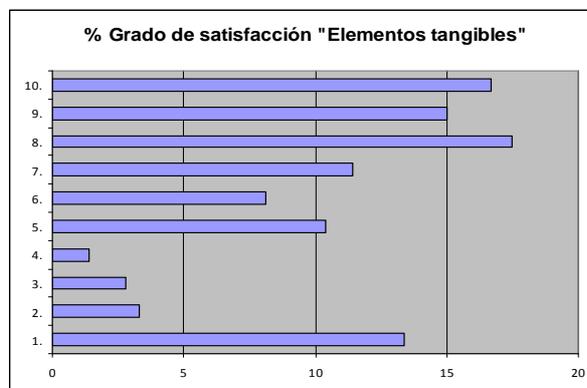
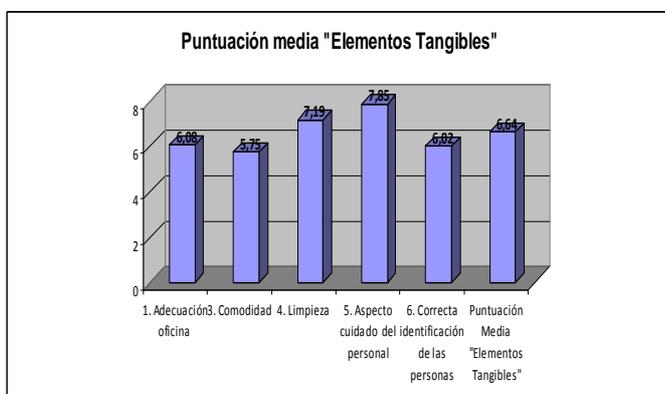
La valoración se ha obtenido a través de los 28 ítems del cuestionario, agrupados en torno a diez dimensiones de calidad que definen diferentes perspectivas desde las que estimar su experiencia de uso: elementos tangibles, accesibilidad, ejecución del servicio de forma fiable, capacidad de respuesta, competencia profesional, atención personalizada, equidad, seguridad, comunicación, rendimiento y satisfacción general de la calidad del servicio.

a) Elementos tangibles

Los resultados del bloque de “elementos tangibles”, que incluye tanto las facilidades físicas y materiales, como el aspecto del personal, obtienen una valoración positiva, estando ligeramente mejor posicionada la media correspondiente al “aspecto del personal que presta el servicio”, con 6,94 puntos. Muestra una estimación también favorable las “facilidades físicas y materiales de las instalaciones”, con 6,34 puntos.

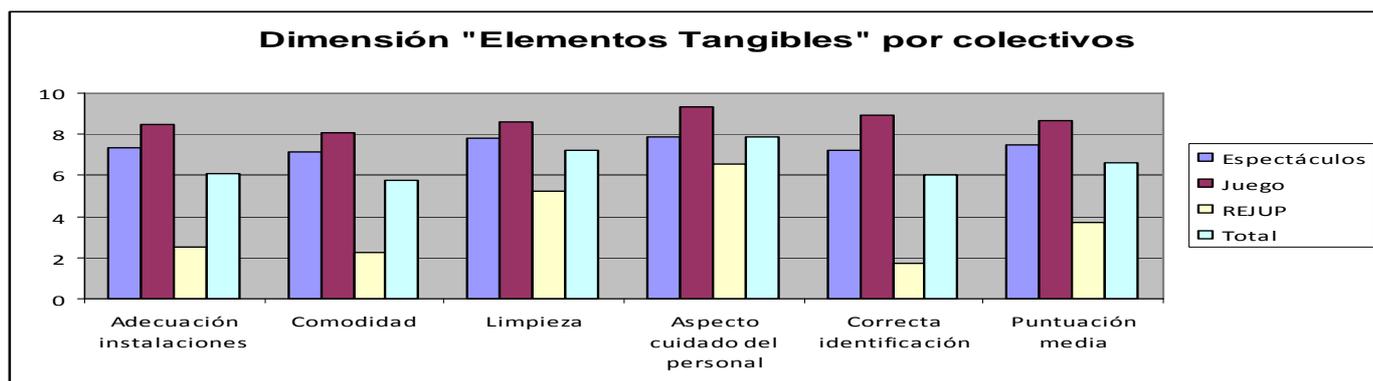
Respecto a los atributos desagregados, el más valorado por los usuarios es el “aspecto cuidado y limpio del personal que le ha atendido”, con 7,85 puntos, y el menor, el de la “comodidad de las instalaciones” con 5,75 puntos.

Dimensión “Elementos tangibles”		
SUBDIMENSIÓN	Ítems	Puntuación Media (1-10)
FACILIDADES FÍSICAS Y MATERIALES	1-Adecuación y estado de la oficina	6,08
	3-Comodidad de las instalaciones	5,75
	4-Limpieza de las instalaciones	7,19
	Puntuación Media “Facilidades Físicas y Materiales”	6,34
ASPECTO DEL PERSONAL	5.Aspecto cuidado y limpio del personal	7,85
	6-Correcta identificación de las personas que prestan el servicio	6,02
	Puntuación Media “Aspecto del personal”	6.96
	PUNTUACIÓN MEDIA “Elementos Tangibles”	6,64



Las puntuaciones según el colectivo encuestado varían especialmente en la percepción de los usuarios del Registro de Prohibidos, en los cuales la puntuación son indicativas de “insatisfacción”.

Dimensión “Elementos tangibles”					
SUBDIMENSIÓN	Ítems	Espectáculos	Juego	REJUP	Total
FACILIDADES FÍSICAS Y MATERIALES	1-Adecuación y estado de la oficina	7,33	8,46	2,51	6,08
	3-Comodidad de las instalaciones	7,15	8,10	2,22	5,75
	4-Limpieza de las instalaciones	7,80	8,64	5,26	7,19
	Puntuación Media “Facilidades Físicas y Materiales”	7,42	8,40	3,33	6,34
ASPECTO DEL PERSONAL	5.Aspecto cuidado y limpio del personal	7,87	9,31	6,54	7,85
	6-Correcta identificación de las personas	7,25	8,94	1,75	6,02
	Puntuación Media “Aspecto del personal”	7,56	9,13	4,15	6,94
PUNTUACIÓN MEDIA “Elementos Tangibles”		7,49	8,70	3,70	6,64



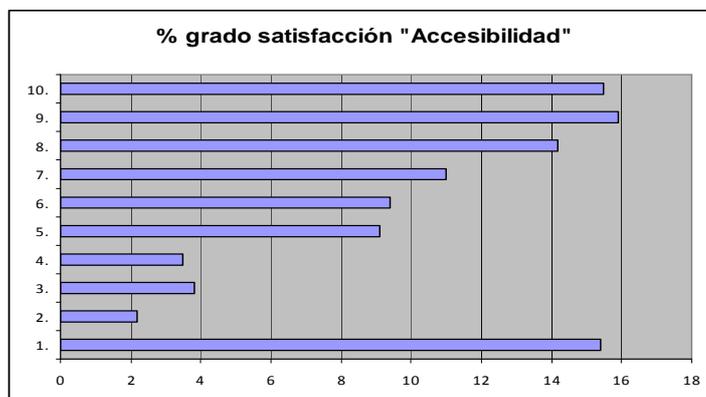
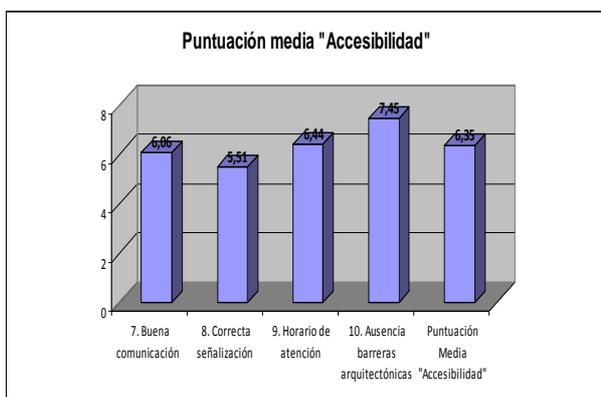
En la siguiente tabla, se diferencian la puntuación media, según el centro dónde se han realizado los trámites:

Dimensión “Elementos tangibles”					
SUBDIMENSIÓN	Ítems	Huesca	Teruel	Zaragoza	Total
FACILIDADES FÍSICAS Y MATERIALES	1-Adecuación y estado de la oficina	8,11	7,73	5,45	6,08
	3-Comodidad de las instalaciones	8,12	7,27	5,12	5,75
	4-Limpieza de las instalaciones	8,41	7,93	6,89	7,19
	Puntuación Media “Facilidades Físicas y Materiales”	8,21	7,64	5,82	6,34
ASPECTO DEL PERSONAL	5.Aspecto cuidado y limpio del personal	8,69	7,87	7,72	7,85
	6-Correcta identificación de las personas	8,16	7,44	5,34	6,02
	Puntuación Media “Aspecto del personal”	8,42	7,66	6,53	6,94
PUNTUACIÓN MEDIA “Elementos Tangibles”		8,32	7,65	7,65	6,64,

b) Accesibilidad

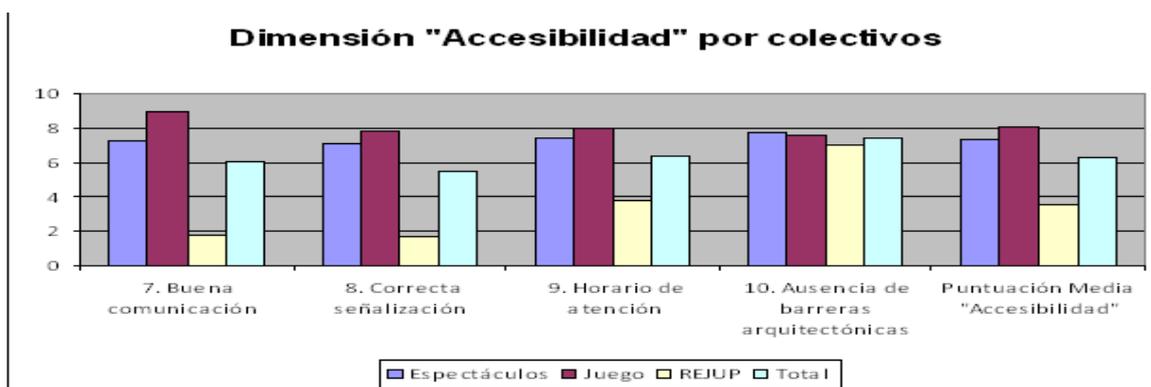
La dimensión de accesibilidad refleja el grado en que todas las personas pueden utilizar un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. La puntuación media alcanzada en lo referido a esta magnitud es de 6,35 puntos, siendo la “ausencia de barreras arquitectónicas” el atributo mejor valorado, con 7,45 puntos, mientras que la condición que denota una mayor necesidad de mejora es la “señalización adecuada tanto interna como externa”, con una media de 5,51 puntos.

Dimensión “Accesibilidad”	Puntuación media (1-10)
7. Buena comunicación y fácil acceso	6,06
8. Correcta señalización	5,51
9. Horario de atención	6,44
10. Ausencia de barreras arquitectónicas	7,45
Puntuación media “Accesibilidad”	6,35



La percepción de esta dimensión, según el colectivo, presenta una polarización de valoraciones que se repite en la mayoría de las dimensiones:

“Accesibilidad” por colectivos	Espectáculos	Juego	REJUP	Total
7. Buena Comunicación	7,28	9,00	1,75	6,06
8. Correcta señalización	7,09	7,81	1,65	5,51
9. Horario de atención	7,41	8,02	3,76	6,44
10. Ausencia barreras arquitectónicas	7,75	7,58	7,04	7,45
Puntuación media “Accesibilidad”	7,38	8,10	3,56	6,35



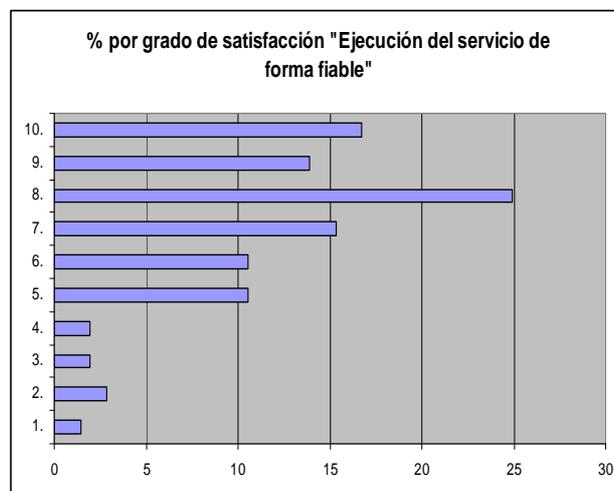
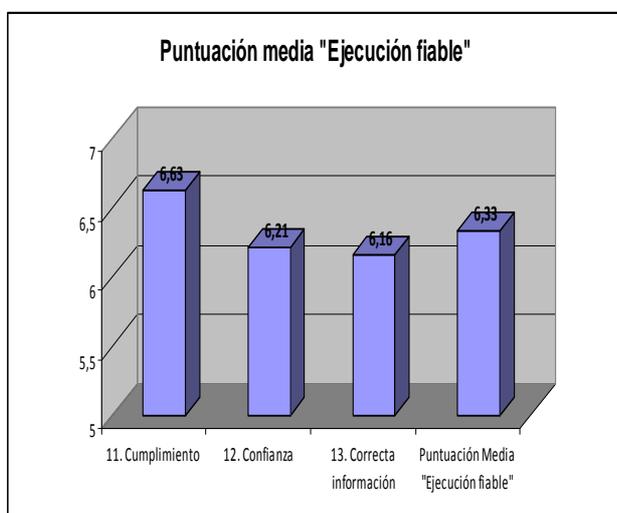
En la estimación por centro en que han sido atendidos los usuarios destaca que el “horario de atención al público” en la sede de la Delegación Territorial de Huesca es la mejor valorada, con 8,44 puntos de media. En la Delegación Territorial de Teruel, con 8,40 puntos de media, lo mejor es la “ausencia de barreras arquitectónicas”, al igual que en la sede de Zaragoza, que obtiene un promedio de 7,45 puntos. Como parámetro peor valorado consta la “correcta señalización” en Zaragoza, que no consigue llegar a la puntuación de 5.

“Accesibilidad” por centro de atención	Huesca	Teruel	Zaragoza	Puntuación Media (1-10)
7. Buena Comunicación	8,42	7,74	5,25	6,06
8. Correcta señalización	7,78	7,27	4,79	6,51
9. Horario de atención	8,44	7,21	5,94	6,44
10. Ausencia barreras arquitectónicas	8,00	8,40	7,25	7,45
Puntuación media “Accesibilidad”	8,16	7,65	5,81	6,35

c) Ejecución del servicio de forma fiable

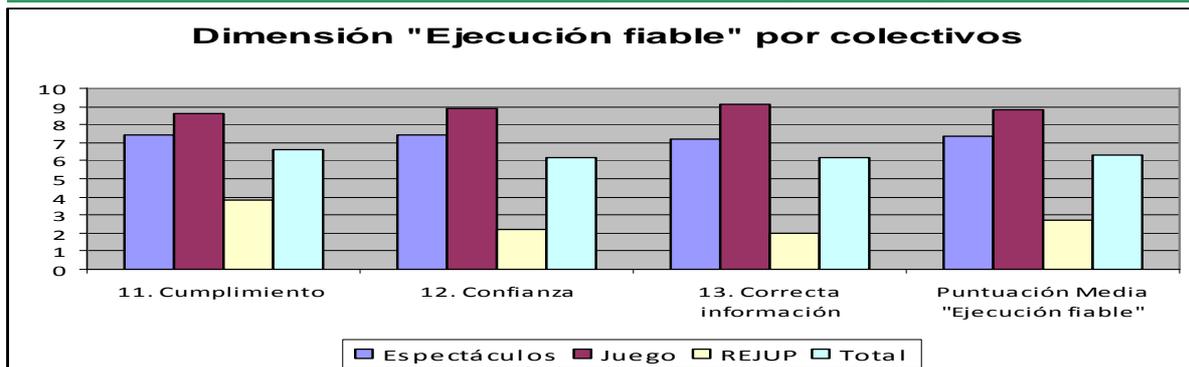
La confianza en una “ejecución del servicio de forma fiable” supera la puntuación de 6, siendo lo mejor valorado “el cumplimiento con lo anunciado o comprometido”, con 6,43 puntos, y presentando unas décimas menos, “la confianza en la prestación del servicio de la mejor manera posible”.

Dimensión “Ejecución fiable”	Puntuación media (1-10)
11. Cumplimiento con los anunciados	6,63
12. Confianza en la prestación del servicio de la mejor manera posible	6,21
13. Confianza en que la información es correcta	6,16
Puntuación media “Ejecución fiables”	6,33



Puntuaciones de la dimensión de “Ejecución del servicio de forma fiable”, según los colectivos encuestados:

“Ejecución fiable” por colectivos	Espectáculos	Juego	REJUP	Total
11. Cumplimiento de lo anunciado	7,43	8,57	3,85	6,63
12. Prestación de la mejora manera posible	7,39	8,87	2,23	6,21
13. Confianza en la corrección de la información	7,24	9,11	1,98	6,16
Puntuación media “Ejecución fiable”	7,35	8,85	2,69	6,33



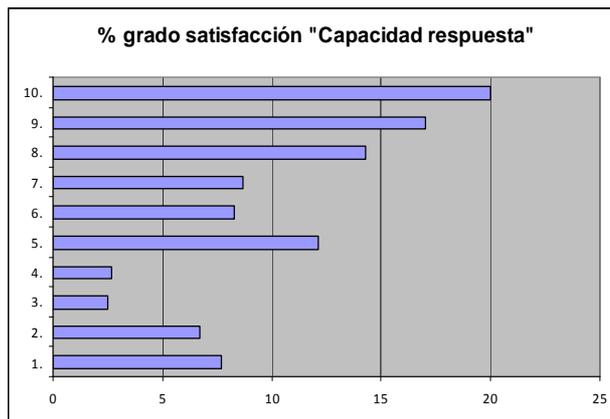
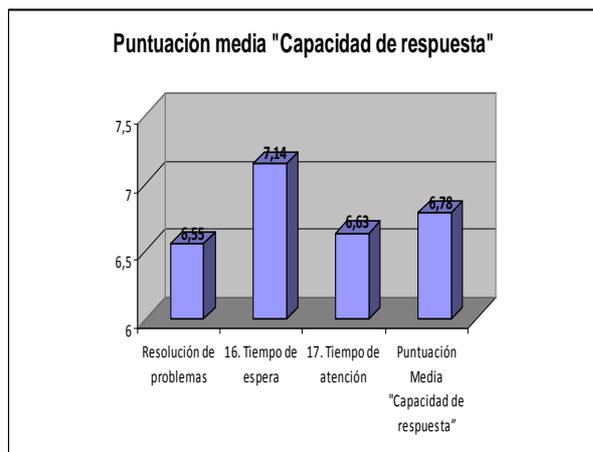
Según el centro en el que los usuarios son atendidos, en Huesca las puntuaciones son sensiblemente mejores. En la tabla se reflejan los valores obtenidos, así como la puntuación total media:

“Ejecución fiable” por centro de atención	Huesca	Teruel	Zaragoza	Puntuación media
11. Cumplimiento de lo anunciado	8,33	7,53	6,12	6,63
12. Prestación de la mejora manera posible	8,44	7,65	5,51	6,21
13. Confianza en la corrección de la información	8,11	7,20	5,54	6,16
Puntuación media “Ejecución fiable”	8,29	7,46	5,73	6,33

d) Capacidad de respuesta

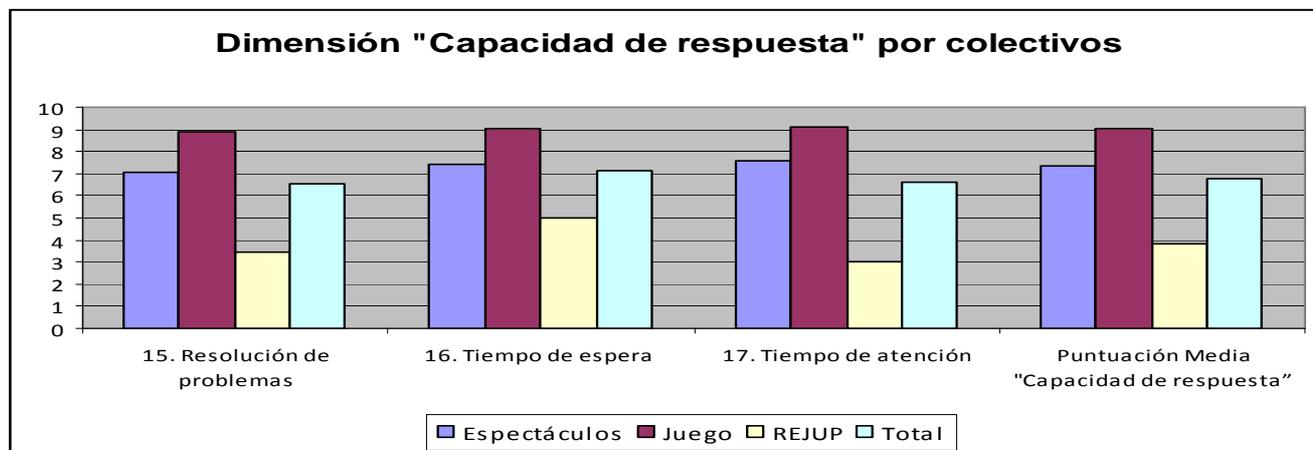
Esta dimensión contempla la voluntad de ayuda y la capacidad de proporcionar un servicio ágil y rápido. La puntuación media global alcanzada se aproxima a 7 puntos. El valor más elevado corresponde al “tiempo de espera en ser atendido”, con 7,14 puntos, y el menor, 6,63, el “tiempo de atención” dedicado.

Dimensión “Capacidad de respuesta”	Puntuación media (1-10)
15. Capacidad de la organización para resolver problemas	6,55
16. Tiempo de espera en ser atendido/a	7,14
17. Tiempo de atención	6,63
Puntuación media “Capacidad de respuesta”	6,78



En cuanto a las valoraciones según colectivos, aparece muy alta la de procedimientos relacionados con las empresas del juego y significativamente baja en las respuestas de los usuarios del REJUP, especialmente en relación con la percepción del "tiempo de atención".

"Capacidad de respuesta" por colectivos	Espectáculos	Juego	REJUP	Total
15. Capacidad de la organización para resolver problemas	7,43	8,57	3,85	6,63
16. Tiempo de espera en ser atendido/a	7,39	8,87	2,23	6,21
17. Tiempo de atención	7,24	9,11	1,98	6,16
Puntuación media "Capacidad de respuesta"	7,35	8,85	2,69	6,33



La dimensión "capacidad de respuesta", según el centro en que han sido atendidos, muestra un índice menor en las oficinas de Zaragoza, si bien ha de tenerse en cuenta que el flujo de usuarios allí es más elevado, lo que lógicamente puede repercutir en los tiempos.

"Capacidad de respuesta" por centro de atención	Huesca	Teruel	Zaragoza	Punt. Media (1-10)
15. Capacidad de la organización para resolver problemas	7,94	7,31	6,06	6,55
16. Tiempo de espera en ser atendido/a	8,72	7,47	6,79	7,14
17. Tiempo de atención	8,79	7,65	6,04	6,63
Puntuación media "Capacidad de respuesta"	8,49	7,48	6,30	6,78

e) Competencia profesional

Formada por un solo ítem, la profesionalidad y capacitación del personal que presta sus servicios en el centro de atención, así como su buen hacer, alcanza una puntuación media de 6,75 puntos.

En este ámbito, todos los colectivos encuestados puntúan de una forma más homogénea.

"Competencia profesional" por colectivos	Espectáculos	Juego	REJUP	Total
18. Competencia profesional de las personas	8,58	7,97	6,16	6,75



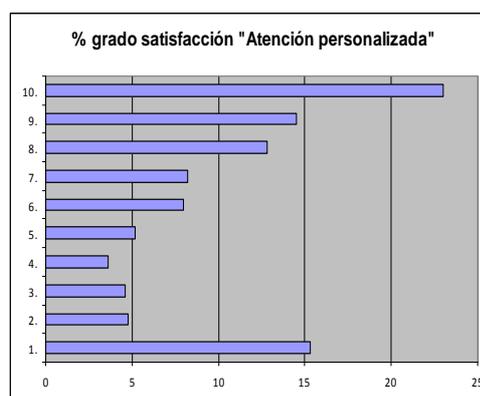
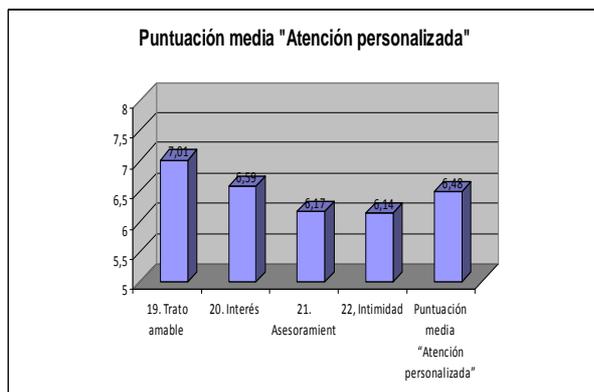
Asimismo, la valoración emitida por los usuarios diferenciados según el centro en que han sido atendidos, presenta una diferencia de 2,42 puntos entre el mayor y el menor.

"Competencia profesional" por centro de atención	Huesca	Teruel	Zaragoza	Total
18. Competencia profesional de las personas	8,58	7,95	6,16	6,75

f) Atención personalizada

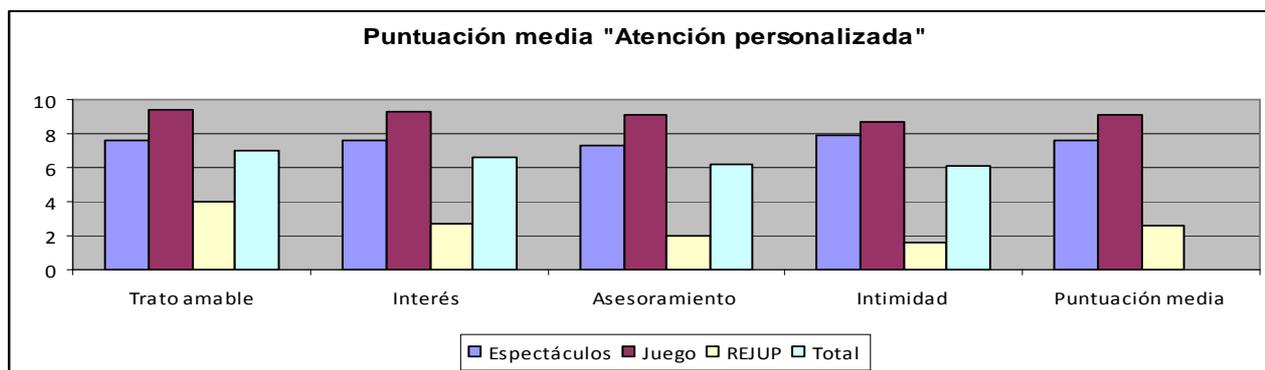
La puntuación media global acerca de la estimación de "atención personalizada" obtiene una puntuación positiva con 6,48 puntos. Lo más valorado por los usuarios es "el trato amable y considerado" y lo que menos valor recibe es la "garantía de intimidad, confidencialidad y custodia de datos personales".

Dimensión "Atención personalizada"	Puntuación media (1-10)
19. Trato amable y considerado	7,01
20. Interés durante la atención	6,59
21. Asesoramiento sobre opciones más convenientes	6,17
22. Intimidad y confidencialidad	6,14
Puntuación media "Atención personalizada"	6,48



La percepción sobre lo esmerado de la atención, así como que ésta sea individualizada, refleja distinto enfoque según el colectivo encuestado. Las necesidades de cada grupo son muy diversas, especialmente en el caso de los usuarios del REJUP, cuya situación personal es de mayor vulnerabilidad.

"Atención personalizada" por colectivos	Espectáculos	Juego	REJUP	Total
19. <i>Trato amable y considerado</i>	7,60	9,43	3,96	7,01
20. <i>Interés durante la atención</i>	7,63	9,26	2,75	6,59
21. <i>Asesoramiento sobre opciones más convenientes</i>	7,34	9,11	1,98	6,17
22. <i>Intimidad y confidencialidad</i>	7,87	8,72	1,62	6,14
Puntuación media "Atención personalizada"	7,61	9,13	2,58	6,48,



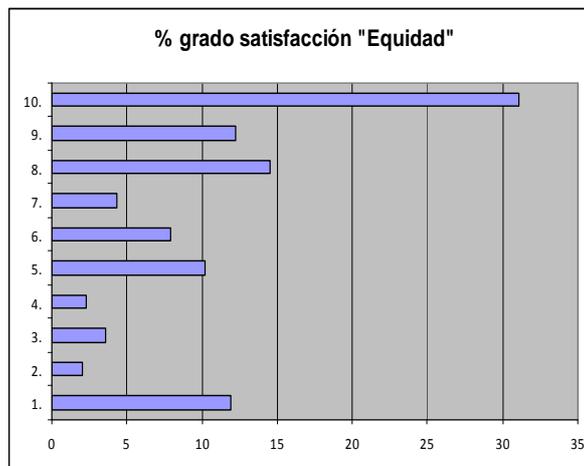
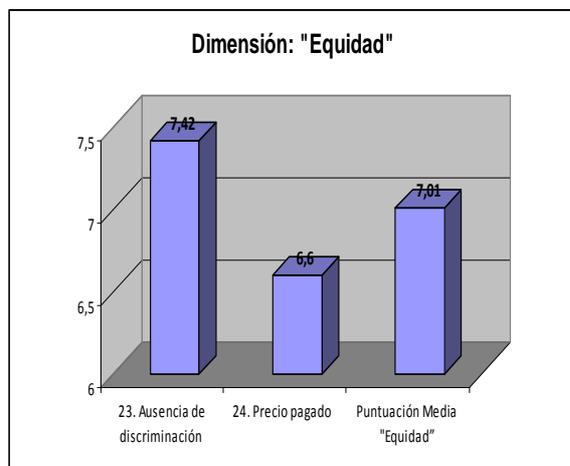
En la "atención personalizada" según centro de atención al público vuelven a destacar las respuestas de Huesca, tanto en trato e interés, como en garantía de intimidad. En general, en todos los centros de atención al público, se detecta menor puntuación cuando lo que se pregunta es acerca de asesoramiento en opciones más convenientes al interesado.

"Atención personalizada" por centro de atención	Huesca	Teruel	Zaragoza	Puntuación media
19. <i>Trato amable y considerado</i>	8,75	7,95	6,49	7,01
20. <i>Interés durante la atención</i>	8,74	7,90	5,93	6,59
21. <i>Asesoramiento sobre opciones más convenientes</i>	8,45	7,40	5,44	6,17
22. <i>Intimidad y confidencialidad</i>	8,68	7,80	5,36	6,14
Puntuación media "Atención personalizada"	8,65	7,76	5,80	6,48

g) Equidad

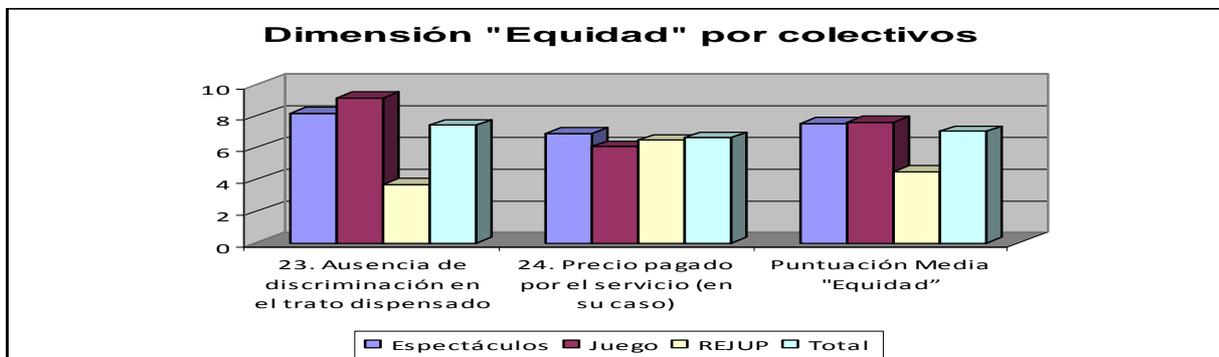
La ausencia de discriminación o trato equitativo es uno de los atributos mejor considerados en la escala. Dentro de lo que podría considerarse normal, el "precio o tasas por servicios", no obtiene una consideración tan alta.

Dimensión "Equidad"	Puntuación media (1-10)
23. <i>Ausencia de discriminación en el trato dispensado</i>	7,42
24. <i>Precio pagado por el servicio (en su caso)</i>	6,60
Puntuación media "Equidad"	7,01



Las puntuaciones de la dimensión "Equidad" según el colectivo encuestado:

"Equidad" por colectivos	Espectáculos	Juego	REJUP	Total
23. Ausencia de discriminación en el trato dispensado	8,16	9,16	3,65	7,42
24. Precio pagado por el servicio (en su caso)	6,87	6,05	6,46	6,60
Puntuación media "Equidad"	7,52	7,61	4,46	7,01



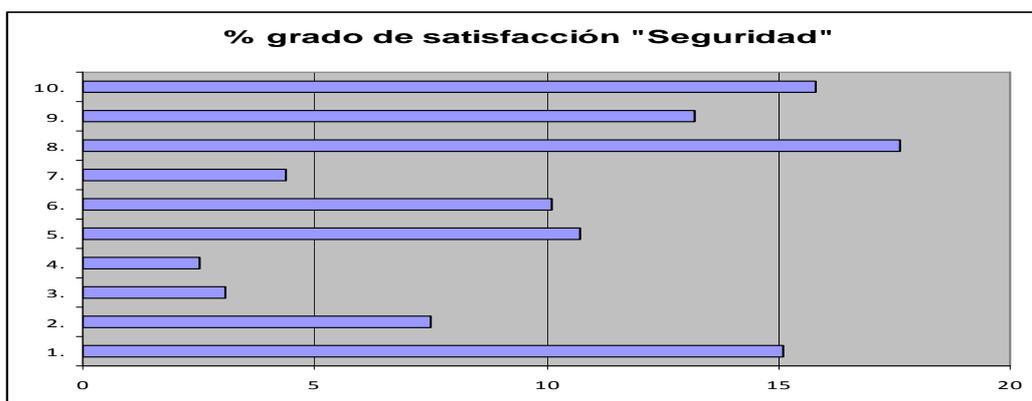
El concepto de equidad es valorado en todos los centros de atención del Servicio. Se estima "el trato no discriminatorio" y se cuestiona el "precio pagado" por los trámites gestionados.

"Equidad" por centro de atención	Huesca	Teruel	Zaragoza	Puntuación media
23. Ausencia de discriminación en el trato dispensado	8,37	8,15	7,00	7,42
24. Precio pagado por el servicio (en su caso)	6,88	6,45	6,55	6,60
Puntuación media "Equidad"	7,62	7,30	6,77	7,01

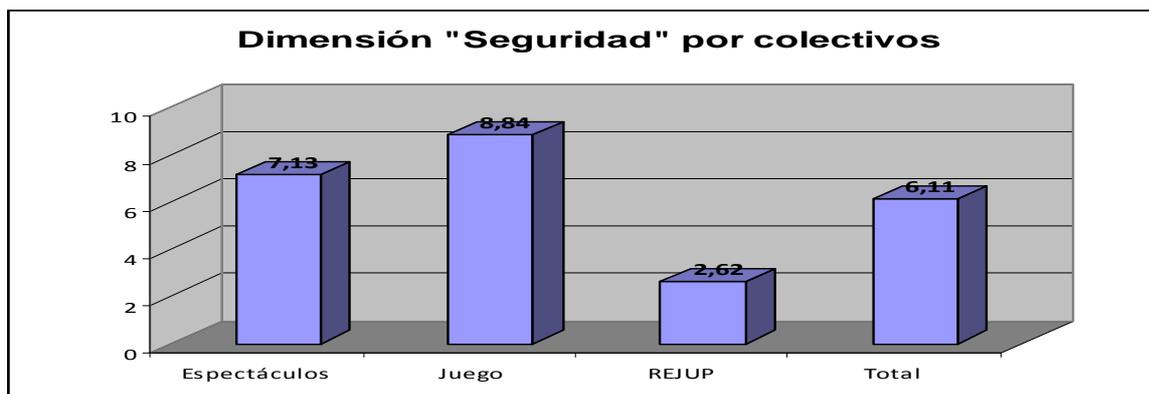
h) Seguridad

La dimensión de "seguridad" se consulta a través de la opinión de los usuarios acerca de la información recibida sobre repercusiones derivadas de los trámites realizados o de los servicios recibidos e implica capacidad del personal para inspirar confianza. La puntuación global es de 6,11 puntos.

"Seguridad" por colectivos	Espectáculos	Juego	REJUP	Total
25. Información sobre riesgos derivados de la gestión	7,13	8,84	2,62	6,11



La información sobre potenciales repercusiones derivadas de los trámites realizados es considerada poco segura por los usuarios del Registro de Prohibidos, mientras que los colectivos que realizan gestiones en materia de juego o de espectáculos tiene una apreciación más positiva respecto a los posibles riesgos.



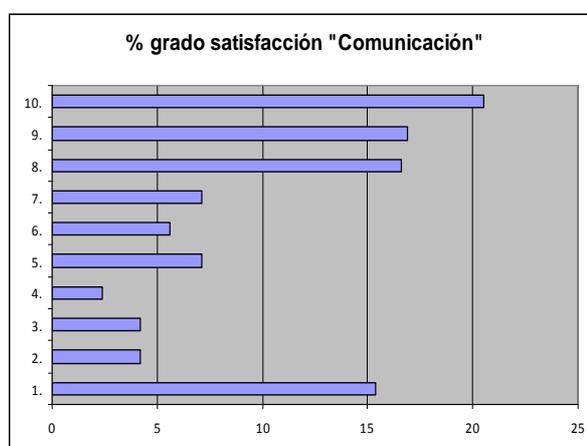
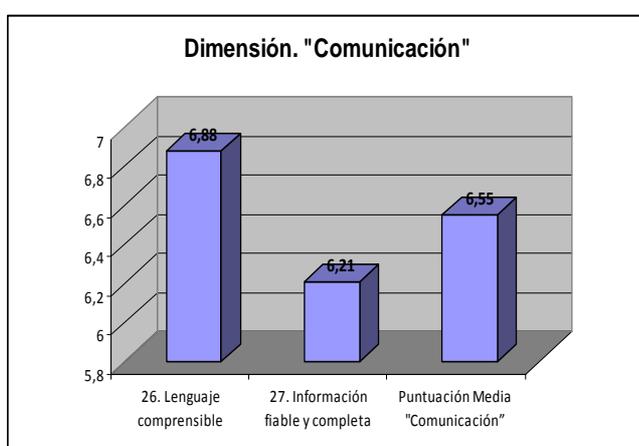
La baja puntuación de usuarios de REJUP, los cuales realizan los trámites mayoritariamente en el Servicio en Zaragoza, afecta a este centro de atención influyendo en una media muy inferior a las de las otras oficinas:

"Seguridad" por centro de atención	Huesca	Teruel	Zaragoza	Puntuación media
25. Información sobre riesgos derivados de la gestión	8,18	7,59	5,44	6,11

i) Comunicación

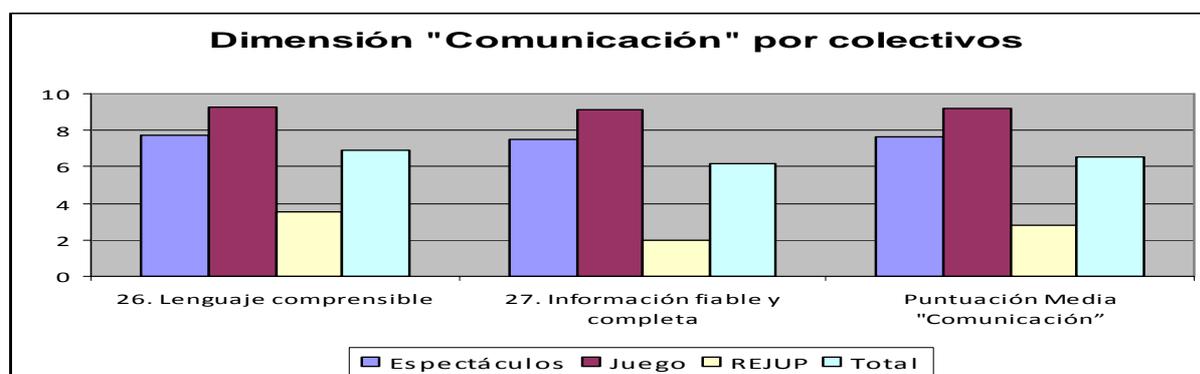
La sencillez y comprensibilidad en el lenguaje, así como la fiabilidad y seguridad en la información recibida, obtienen una puntuación media de 6,55 puntos.

"Comunicación" por colectivos		Puntuación Media (1-10)
26. Lenguaje comprensible		6,88
27. Información fiable y segura		6,21
Puntuación media "Comunicación"		6,55



Destaca, entre las puntuaciones de la dimensión "Comunicación" según el colectivo, la referida a la fiabilidad de la información, por el gran contraste existente

"Comunicación" por colectivos	Espectáculos	Juego	REJUP	Total
26. Lenguaje comprensible	7,74	9,30	3,56	6,88
27. Información fiable y segura	7,50	9,09	1,98	6,21
Puntuación media "Comunicación"	7,62	9,20	2,77	6,55



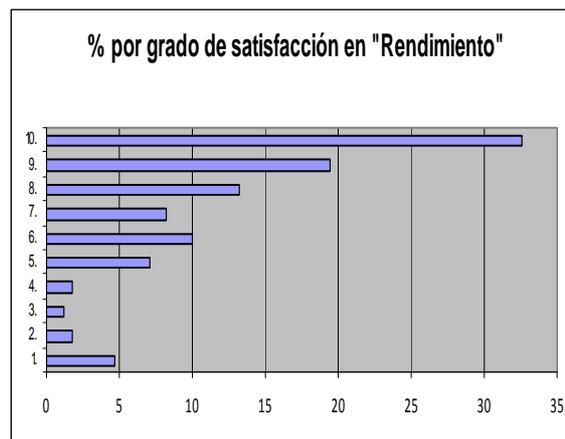
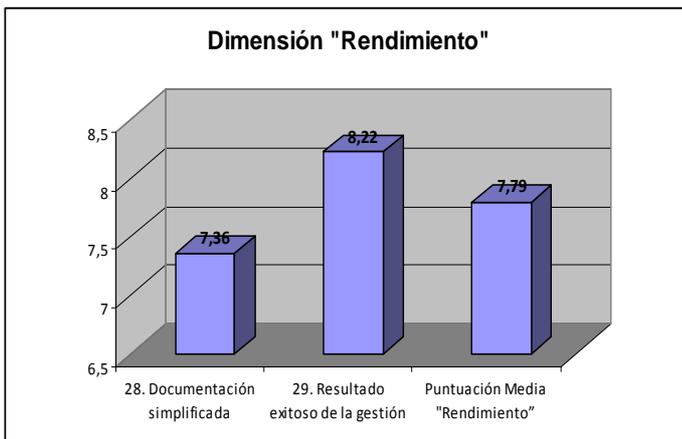
En la tabla, las puntuaciones de la dimensión "Comunicación" según centro en que se les ha atendido:

"Comunicación" por centro de atención	Huesca	Teruel	Zaragoza	Puntuación media
26. Lenguaje comprensible	8,50	7,26	6,31	6,88
27. Información fiable y segura	8,30	7,84	5,47	6,21
Puntuación media "Comunicación"	8,40	8,05	5,89	6,55

j) Rendimiento:

La simplificación administrativa, la sencillez en la cumplimentación de formularios y la realización de trámites es considerada "satisfactoria". Los usuarios se sienten satisfechos con el resultado final de los trámites que inician con la Administración.

Dimensión "Rendimiento"	Puntuación media(1-10)
28. Documentación simplificada	7,36
29. Resultado exitoso de la gestión	8,22
Puntuación media "Rendimiento"	7,79



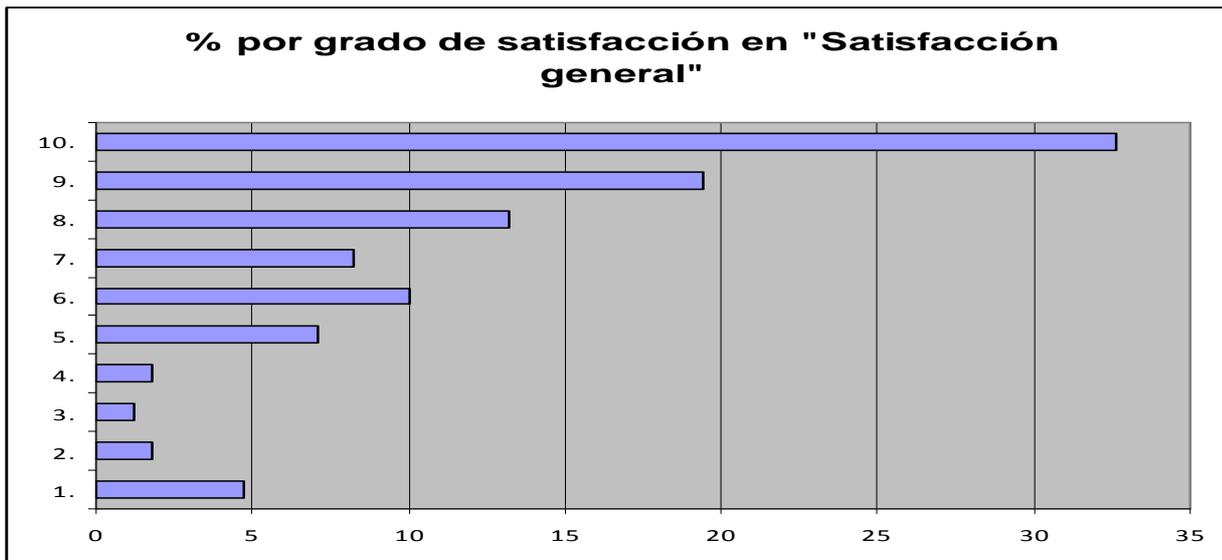
Esta dimensión presenta una valoración general con menores diferencias entre colectivos interesados. De hecho, la puntuación media es de más de 7, incluso entre los usuarios del REJUP. Tampoco se observan grandes diferencias según provincia en la que son atendidos.

"Rendimiento" por colectivos	Espectáculos	Juego	REJUP	Total
28. Documentación simplificada	6,99	8,83	6,55	7,36
29. Resultado exitoso de la gestión	8,12	9,15	7,52	8,22
Puntuación media "Rendimiento"	7,56	8,99	7,04	7,91

"Rendimiento" por centro de atención	Huesca	Teruel	Zaragoza	Puntuación media
28. Documentación simplificada	8,25	7,16	7,18	7,36
29. Resultado exitoso de la gestión	9,15	8,05	8,07	8,22
Puntuación media "Rendimiento"	8,70	7,61	7,63	7,91

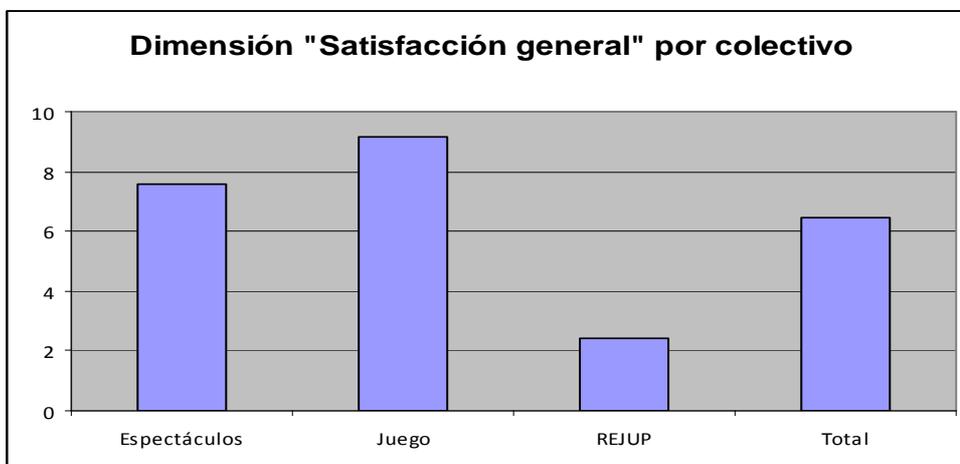
4.3. Satisfacción general del servicio recibido

El último ítem del cuestionario, “Valoración general de la calidad de la actividad realizada”, expresa la apreciación general de la calidad percibida por el sujeto en sus transacciones con la unidad administrativa y sirve como punto de referencia para el resto de atributos estudiados. Entre el colectivo total de usuarios del Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones la puntuación obtenida es de 6,44 con una desviación típica de 3,19.



La percepción de esta dimensión, a la hora de diferenciar el colectivo encuestado, presenta una polarización de valoraciones, que obliga a plantear cuáles son las necesidades y expectativas de cada grupo y en qué forma se está respondiendo a ellas.

"SATISFACCIÓN GENERAL" por colectivos	Espectáculos	Juego	REJUP	Total
30. Valoración global de la calidad del Servicio	7,57	9,17	2,40	6,44



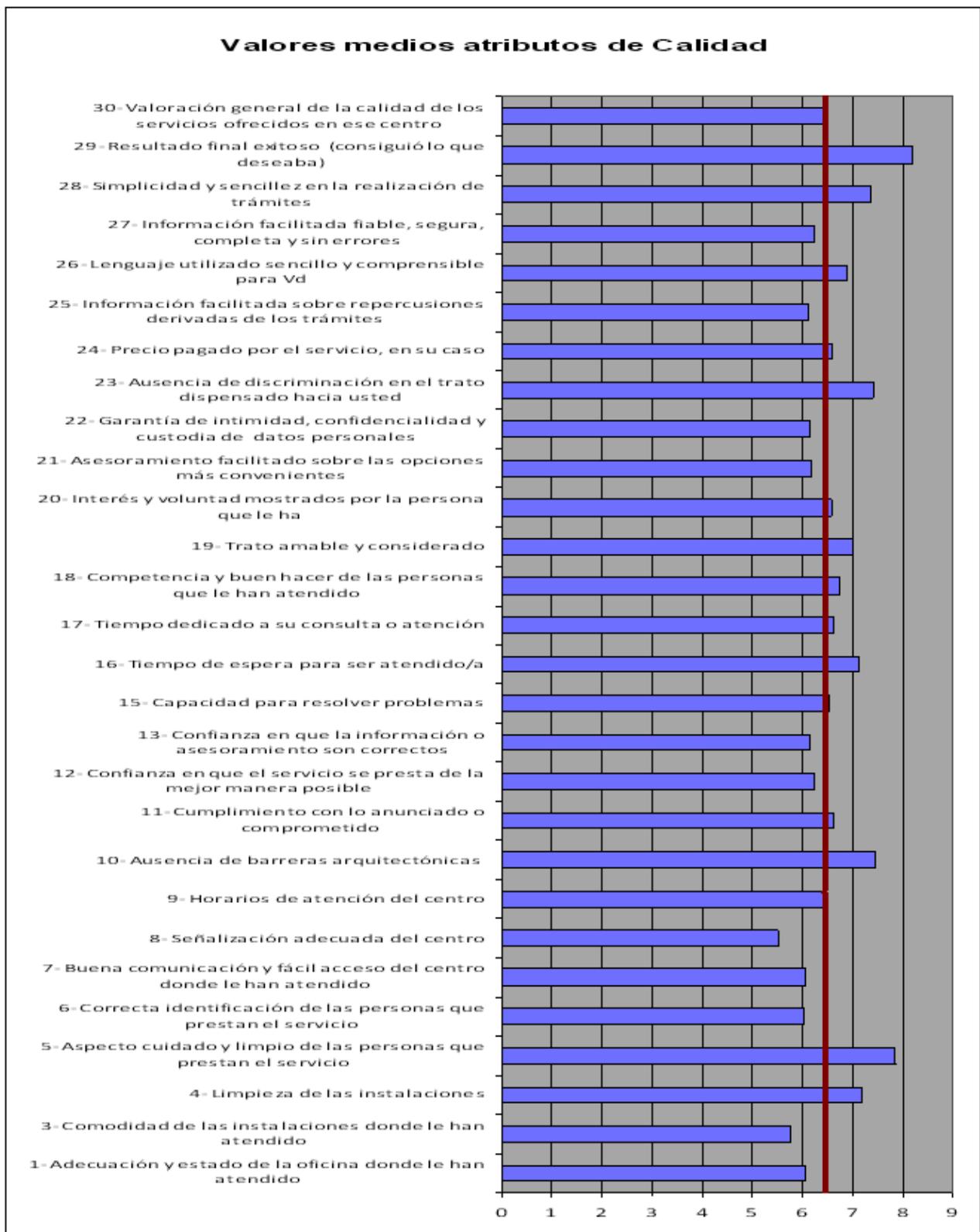
Las puntuaciones de la dimensión “Satisfacción general” por usuarios que han identificado el centro de atención, en comparación con la puntuación total media, reflejan las siguientes estimaciones.

“SATISFACCIÓN GENERAL” por colectivos	Huesca	Teruel	Zaragoza	Puntuación media
30. Valoración global de la calidad del Servicio	8,74	7,74	5,78	6,44

Comparando este dato (6,44) con el resto de atributos obtenemos la relación superior e inferior de cada uno de ellos con la “satisfacción general”:

Grado de satisfacción medio de los usuarios del Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones		
Ítem	Media	Desviación Típica
1- Adecuación y estado de la oficina donde le han atendido	6,08	3,08
3- Comodidad de las instalaciones donde le han atendido	5,75	3,21
4- Limpieza de las instalaciones	7,19	2,17
5- Aspecto cuidado y limpio de las personas que prestan el servicio	7,85	1,98
6- Correcta identificación de las personas que prestan el servicio	6,02	3,50
7- Buena comunicación y fácil acceso del centro donde le han atendido	6,06	3,49
8- Señalización adecuada del centro	5,51	3,34
9- Horarios de atención del centro	6,44	2,53
10- Ausencia de barreras arquitectónicas	7,45	2,30
11- Cumplimiento con lo anunciado o comprometido	6,63	2,80
12- Confianza en que el servicio se presta de la mejor manera posible	6,21	3,28
13- Confianza en que la información o asesoramiento son correctos	6,16	3,41
15- Capacidad para resolver problemas	6,55	2,98
16- Tiempo de espera para ser atendido/a	7,14	2,58
17- Tiempo dedicado a su consulta o atención	6,63	3,03
18- Competencia y buen hacer de las personas que le han atendido	6,75	2,99
19- Trato amable y considerado	7,01	2,82
20- Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha	6,59	3,16
21- Asesoramiento facilitado sobre las opciones más convenientes	6,17	3,39
22- Garantía de intimidad, confidencialidad y custodia de datos personales	6,14	3,55
23- Ausencia de discriminación en el trato dispensado hacia usted	7,42	2,91
24- Precio pagado por el servicio, en su caso	6,60	3,25
25- Información facilitada sobre repercusiones derivadas de los trámites	6,11	3,16
26- Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para Vd	6,88	3,01
27- Información facilitada fiable, segura, completa y sin errores	6,21	3,39
28- Simplicidad y sencillez en la realización de trámites	7,36	2,65
29- Resultado final exitoso (consiguió lo que deseaba)	8,22	2,20
30- Valoración general de la calidad de los servicios ofrecidos en ese centro	6,44	3,19

Valores medios atributos de Calidad



Si atendemos a la distribución porcentual de respuestas de los encuestados según el grado de satisfacción (del 1 a 10) se observa:

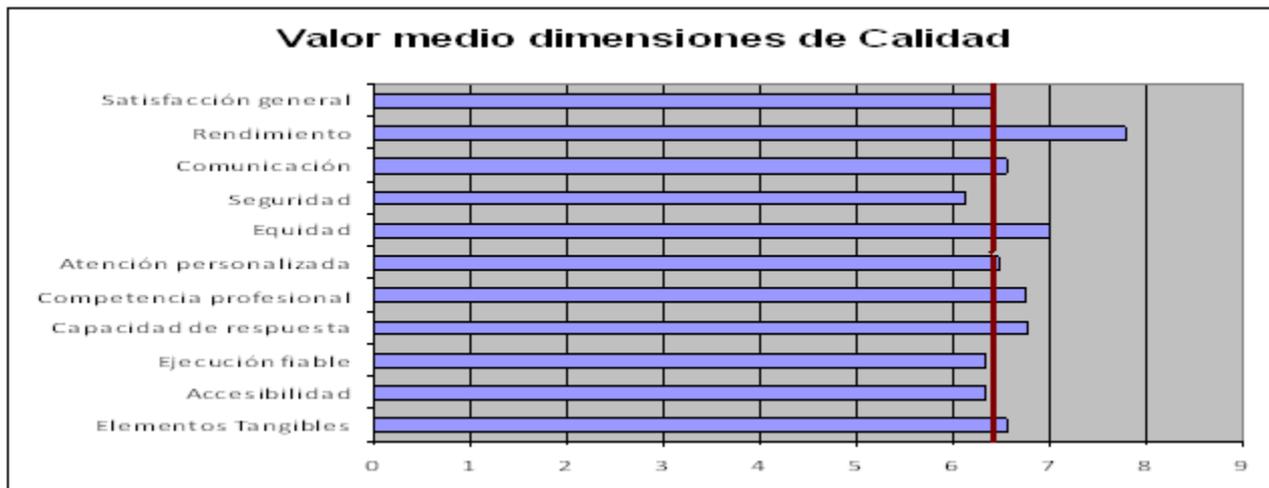
- Los atributos en los que más de un 50% de los encuestados han puntuado **igual o mayor que 7** son:
 - Resultado final obtenido en la gestión (consiguió lo que deseaba): 71,9%
 - Aspecto cuidado y limpio de las personas que prestan el servicio: 66%
 - Ausencia de discriminación en el trato dispensado: 64,6%
 - Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y en la realización de trámites y/o gestiones: 58,6%
 - Lenguaje utilizado sencillo y comprensible: 58,2%
 - Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso al centro y dentro del mismo: 57,9%
 - Trato amable y considerado: 54,2%
 - Tiempo de espera en ser atendido/a: 53,3%
 - Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio: 52,4%
 - Precio pagado por el servicio recibido, en su caso: 51,3%
 - Interés y voluntad mostrados por las personas en la atención: 51,2%
 - Limpieza de las instalaciones: 51%
 - Tiempo dedicado a la consulta o atención: 50,9%
- Los atributos en los al menos un 30% de los encuestados han puntuado **menos de 5 puntos** (entre 1 y 4)
 - Señalización adecuada del centro: 35%
 - Buena comunicación y fácil acceso al centro: 33,1%
 - Correcta identificación de las personas: 32,3%
 - Garantía de intimidad, confidencialidad y custodia de datos personales: 31,9%
 - Información y asesoramiento facilitado sobre opciones más convenientes: 31,4%
 - Confianza en que la información o asesoramiento son correctos: 30,8%
 - Información facilitada fiable, segura, completa y sin errores: 30,5%
 - Confianza en que el servicio se presta de la mejor manera posible: 30,2%

% en cada grado de satisfacción general											
Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1 Adecuación de la oficina	12,4	9,9	5,0	0,6	11,2	8,1	8,1	18,6	12,4	13,7	
3 Comodidad de las instalaciones	23,6	2,5	2,5	1,3	11,5	7,0	13,4	16,6	8,9	12,7	
4 Limpieza de las instalaciones	2,5	1,3	2,5	2,5	14,0	9,6	16,6	21,0	14,6	15,4	
5 Aspecto cuidado de las personas	1,8	0,6	1,3		10,3	7,1	12,8	21,2	23,1	21,8	
6 Correcta identificación	25,6	1,8	2,4	2,4	5,4	9,0	6,6	10,8	16,2	19,8	
7 Buena comunicación y fácil acceso	23,8	3,7	2,5	3,1	4,3	7,4	8,0	12,3	14,7	20,2	
8 Señalización adecuada	27,4	3,2	2,5	1,9	7,6	10,8	9,6	12,1	13,4	11,5	
9 Horarios de atención	6,0	0,6	8,0	6,1	16,0	10,4	12,3	16,6	11,7	12,3	
10 Ausencia de barreras arquitectónicas	3,9	1,3	2,0	2,6	8,9	9,2	14,5	15,8	24,3	17,8	
11 Cumplimiento de los anunciado	7,2	3,6	8,4	3,0	10,2	8,4	11,4	16,9	14,7	18,2	
12 Confianza en el servicio	16,0	8,2	2,4	3,6	7,1	5,9	10,7	13,6	12,4	20,1	
13 Confianza en el asesoramiento	20,1	5,3	3,0	2,4	7,7	6,5	7,7	12,4	13,0	21,9	

% en cada grado de satisfacción general											
Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
15	Capacidad de resolución de problemas	13,2	2,1	1,4	3,5	16,8	6,3	7,0	16,1	15,4	18,2
16	Tiempo de espera en ser atendido/a	3,5	5,3	3,0	3,0	10,7	10,1	11,2	13,6	18,9	20,7
17	Tiempo dedicado a la consulta	7,0	11,8	3,0	1,8	9,5	8,3	7,7	13,6	16,6	20,7
18	Competencia y buen hacer de las personas	6,5	8,2	5,3	5,9	6,5	7,6	7,6	15,3	12,4	24,7
19	Trato amable y considerado	4,2	7,1	3,6	7,7	6,5	7,7	8,9	14,3	14,3	25,7
20	Interés y voluntad mostrados por la personas	11,2	4,7	9,4	1,8	6,5	8,2	7,1	12,9	14,1	24,1
21	Información sobre las opciones que más que convienen	19,5	5,3	4,7	1,8	4,1	9,5	7,7	12,4	14,2	20,8
22	Garantía de intimidad, confidencialidad y custodia de datos	26,5	1,8	0,6	3,0	3,6	6,6	9,0	11,4	15,7	21,8
23	Ausencia de discriminación de trato	7,5	3,4	3,4	2,0	8,2	6,8	4,1	15,6	15,0	34,0
24	Precio pagado por el servicio, en su caso	16,0	0,6	3,8	2,6	12,2	9,0	4,5	13,5	9,6	28,2
25	Información repercusiones derivadas de sus trámites	15,1	7,5	3,1	2,5	10,7	10,1	4,4	17,6	13,2	15,8
26	Lenguaje sencillo	10,6	4,1	4,1	2,9	8,2	5,3	6,5	18,8	17,6	21,9
27	Información fiable	20,2	4,2	4,2	1,8	6,0	6,0	7,8	14,4	16,2	19,2
28	Simplicidad y sencillez en la gestión	6,4	2,4	2,4	1,2	8,3	13,0	7,7	15,4	16,0	27,2
29	Resultado final exitoso	2,9	1,2		2,3	5,8	7,0	8,8	1,1	22,8	38,1
30	Valoración general de la calidad	11,6	9,4	5,3	1,8	6,4	5,8	10,5	12,3	17,0	19,9

Agrupando los atributos en dimensiones, la valoración media obtenida es:

Grado de satisfacción medio de los usuarios del Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones por Dimensiones		
Dimensión	Media	Desviación Típica
Elementos tangibles	6,57	2,97
Accesibilidad	6,35	3,04
Ejecución fiable	6,33	3,18
Capacidad de respuesta	6,78	2,87
Competencia profesional	6,75	2,99
Atención personalizada	6,48	3,25
Equidad	7,00	3,11
Seguridad	6,11	3,16
Comunicación	6,55	3,21
Rendimiento	7,79	2,47
Satisfacción general	6,44	3,19



Si atendemos a la distribución porcentual de respuestas de los encuestados según el grado de satisfacción en las dimensiones de calidad se observa:

- Aquellas dimensiones mejor valoradas con puntuaciones iguales o mayor que 7:
 - Rendimiento: 75,3%
 - Equidad: 57,8%
- Las dimensiones peor puntuadas, en grados de satisfacción menores de 5 son:
 - Seguridad: 28,3%
 - Atención personalizada: 28,2%

% en cada grado de satisfacción por dimensiones de Calidad										
Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Elementos Tangibles</i>	13,4	3,3	2,8	1,4	10,4	8,1	11,4	17,5	15,0	16,7
<i>Accesibilidad</i>	15,4	2,2	3,8	3,5	9,1	9,4	11,0	14,2	15,9	15,5
<i>Ejecución fiable</i>	14,5	5,8	4,6	3,0	8,3	6,9	9,9	14,3	12,7	20,0
<i>Capacidad de respuesta</i>	7,7	6,7	2,5	2,7	12,1	8,3	8,7	14,3	17,0	20,0
<i>Competencia profesional</i>	6,5	8,2	5,3	5,9	6,5	7,6	7,6	15,3	12,4	24,7
<i>Atención personalizada</i>	15,3	4,8	4,6	3,6	5,2	8,0	8,2	12,8	14,5	23,0
<i>Equidad</i>	11,9	2,0	3,6	2,3	10,2	7,9	4,3	14,5	12,2	31,1
<i>Seguridad</i>	15,1	7,5	3,1	2,5	10,7	10,1	4,4	17,6	13,2	15,8
<i>Comunicación</i>	15,4	4,2	4,2	2,4	7,1	5,6	7,1	16,6	16,9	20,5
<i>Rendimiento</i>	4,7	1,8	1,2	1,8	7,1	10,0	8,2	13,2	19,4	32,6
<i>Satisfacción general</i>	11,6	9,4	5,3	1,8	6,4	5,8	10,5	12,3	17,0	19,9

Por último, se recogen las opiniones que el colectivo total de usuarios de Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones aportó respecto a los aspectos que consideraban mejores del servicio recibido, así como de aquellas áreas que precisarían mejoras:

¿Qué considera lo mejor del Servicio?:
<i>El personal que trabaja allí. La voluntad del departamento en ayudar en las dudas y preguntas que surgen</i>
<i>El trato personal</i>
<i>Amabilidad, competencia y profesionalidad del personal</i>
<i>La facilidad para resolver errores cometidos</i>
<i>Eficacia</i>
<i>Rapidez</i>
<i>El personal que atiende tareas administrativas</i>
<i>El trato con los responsables</i>
<i>La atención al cliente</i>
<i>Las instalaciones</i>
<i>Atención excelente y con información muy clara</i>
<i>El conocimiento del tema y la eficacia en la resolución de solicitudes</i>
<i>El asesoramiento</i>
<i>La atención personalizada</i>
<i>La atención telefónica</i>
<i>Alto grado de satisfacción en la resolución</i>
<i>La comodidad de la gestión</i>
<i>La buena disposición del personal</i>
<i>La gratuidad</i>
<i>La confidencialidad</i>
<i>Todo</i>
<i>Nada</i>

¿Qué mejoraría?:
<i>La tramitación telemática</i>
<i>Los medios materiales</i>
<i>La falta de personal</i>
<i>La rapidez</i>
<i>El tiempo de resolución de los expedientes presentados</i>
<i>Posibilidad de comunicar la finalización del trámite a través del correo electrónico, facilitando a los que residen fuera de la localidad de atención</i>
<i>Las instalaciones</i>
<i>Bajar las tasas administrativas</i>
<i>No rotación del personal</i>
<i>El aparcamiento</i>
<i>El aire acondicionado</i>
<i>Facilitar formularios a la disposición del usuario para no tener que volver otro día si falta alguno</i>
<i>La complejidad de la tramitación y numerosa documentación especialmente a entidades locales pequeñas</i>
<i>Mejorar la coordinación y criterios, dados los cambios de los últimos años</i>
<i>En temporada estival aumentar la plantilla</i>
<i>Mejorar la atención al público</i>

<i>La sencillez de la información</i>
<i>La señalización</i>
<i>La burocracia</i>
<i>La atención telefónica</i>
<i>Transparencia e igualdad</i>
<i>Los plazos de resolución</i>
<i>Las tasas</i>
<i>Sencillez y facilidad en algunos procedimientos, por ejemplo: las carreras populares</i>
<i>Reducir la incertidumbre del organizador acortando los plazos de resolución</i>
<i>Tiempos de espera</i>
<i>Dar facilidades</i>
<i>Amabilidad</i>
<i>Recepción de autorización un día antes de la prueba. En caso de denegación se arriesgan los gastos previos</i>
<i>Coordinación entre administraciones</i>
<i>Privacidad, confidencialidad y protección de datos</i>
<i>Mejora en el orden y organización de documentos</i>
<i>Informar y redirigir al auto-prohibido en el juego hacia donde pueden ayudarle con su enfermedad</i>
<i>Dar más información al que se auto-prohíbe, mostrar interés</i>
<i>Todo</i>
<i>Nada</i>

5. La percepción de la calidad en cada ámbito de actuación

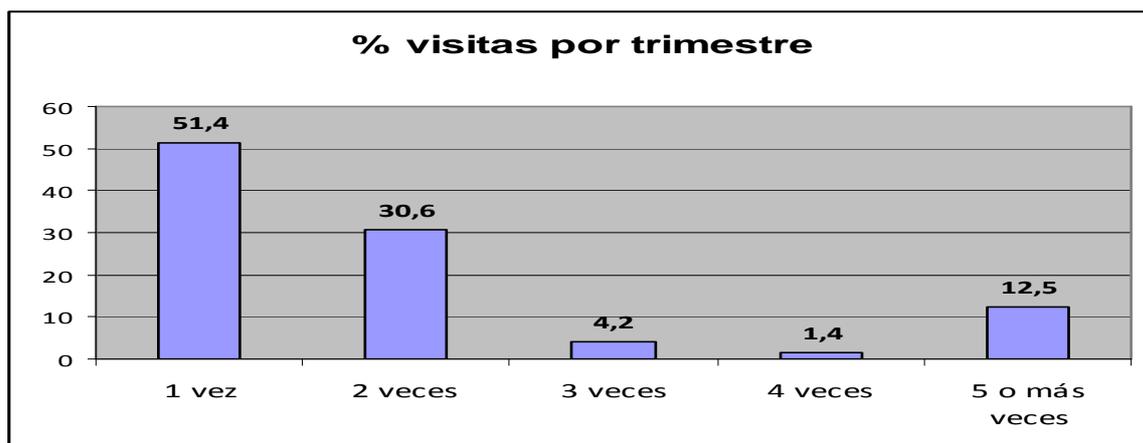
5.1. Percepción de calidad de los usuarios de procedimientos relacionados con Espectáculos

La encuesta fue dirigida a 435 entidades (personas físicas, jurídicas, administraciones y organizaciones sin ánimo de lucro). Del total de las consultadas, se obtuvieron 132 respuestas, de las cuales fueron válidas 79. Un 56,4% procedían de la provincia de Zaragoza, un 24,4% de Teruel y un 19,2% de Huesca.

La distribución según la tipología de entidad fue:

Tipología Entidades	
Entidades	Proporción
Administraciones	72,2
Organizaciones son ánimo de lucro	17,7
Empresa privada	8,9
Interés personal	1,3
Total	100,0

La frecuencia con que dichas entidades acuden a la Administración, en respuesta a la cuestión “Número de veces que ha acudido en este trimestre al mismo lugar donde le han prestado el servicio” fue:

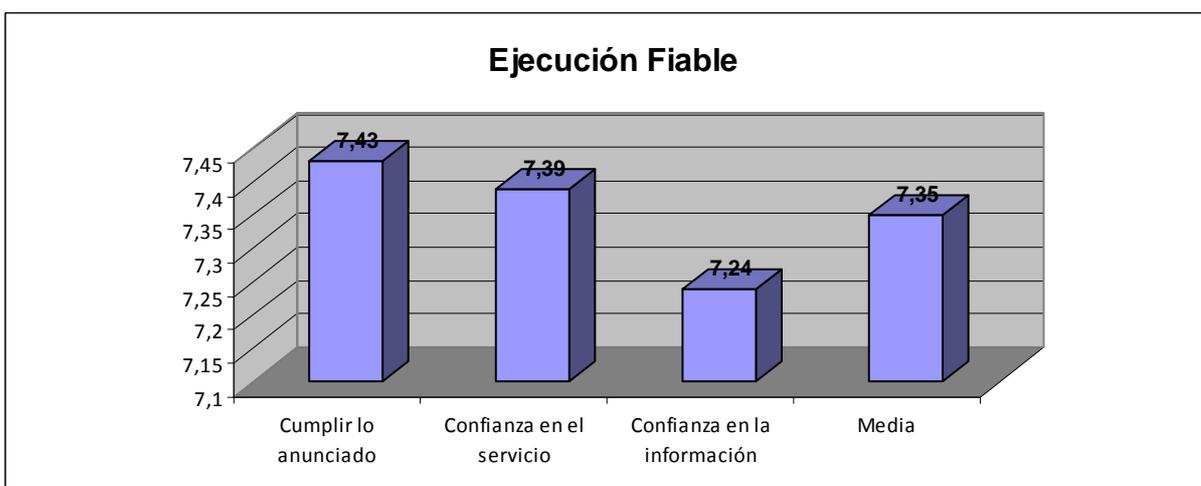
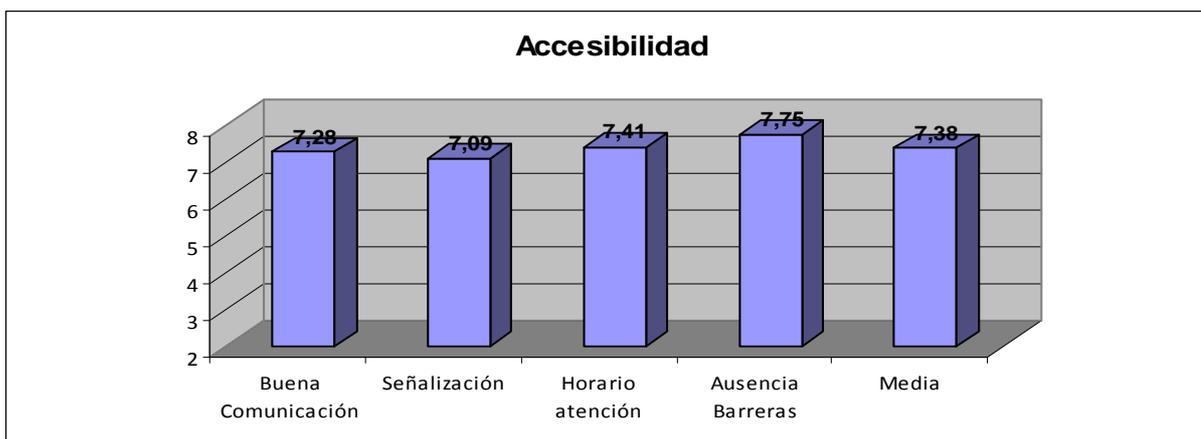
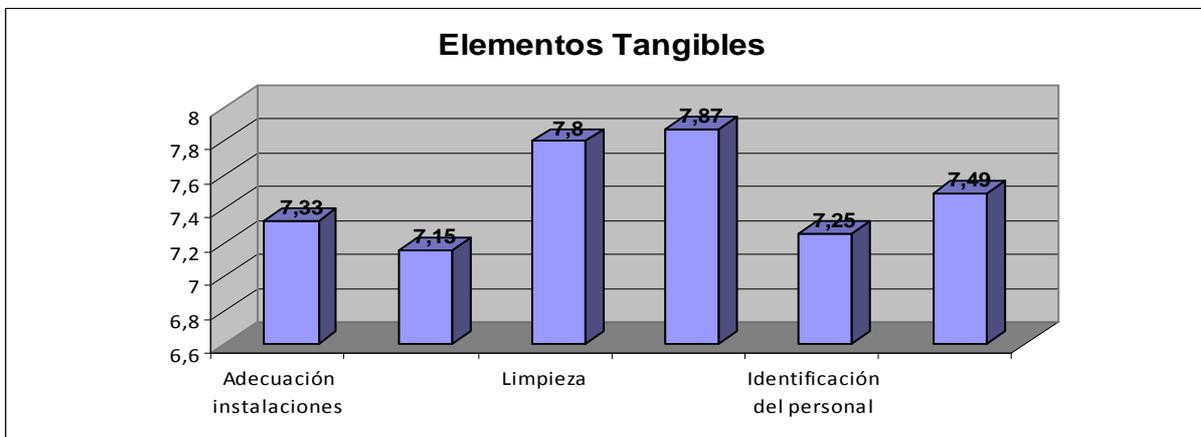


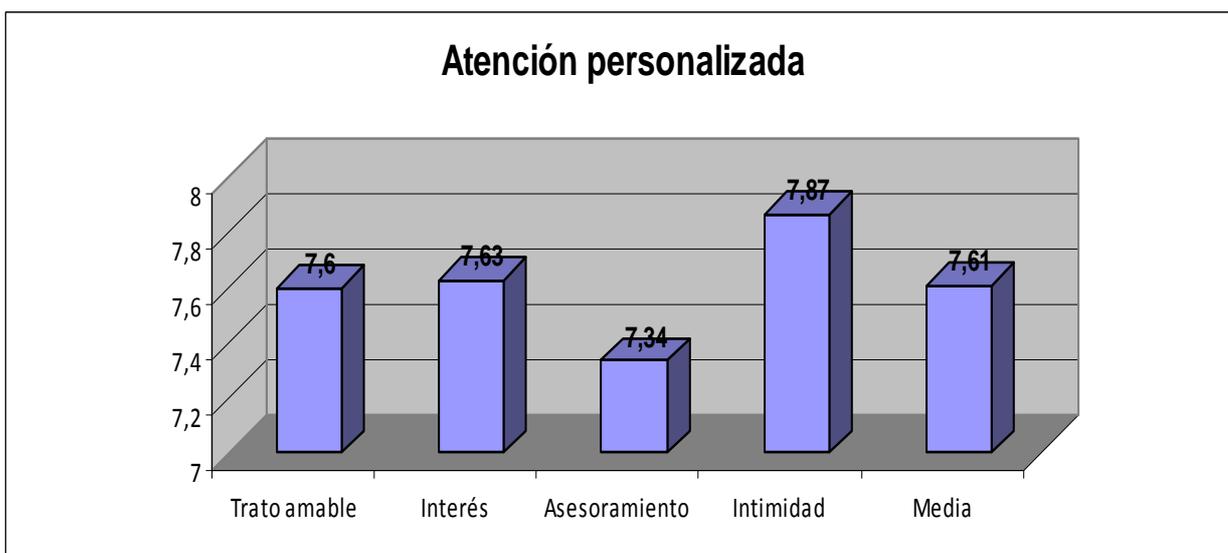
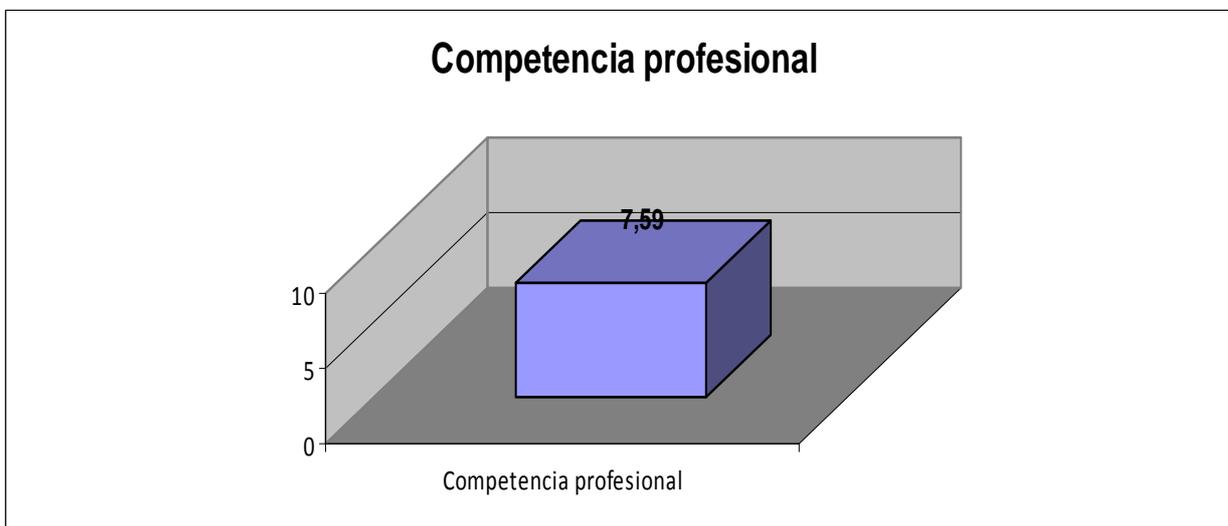
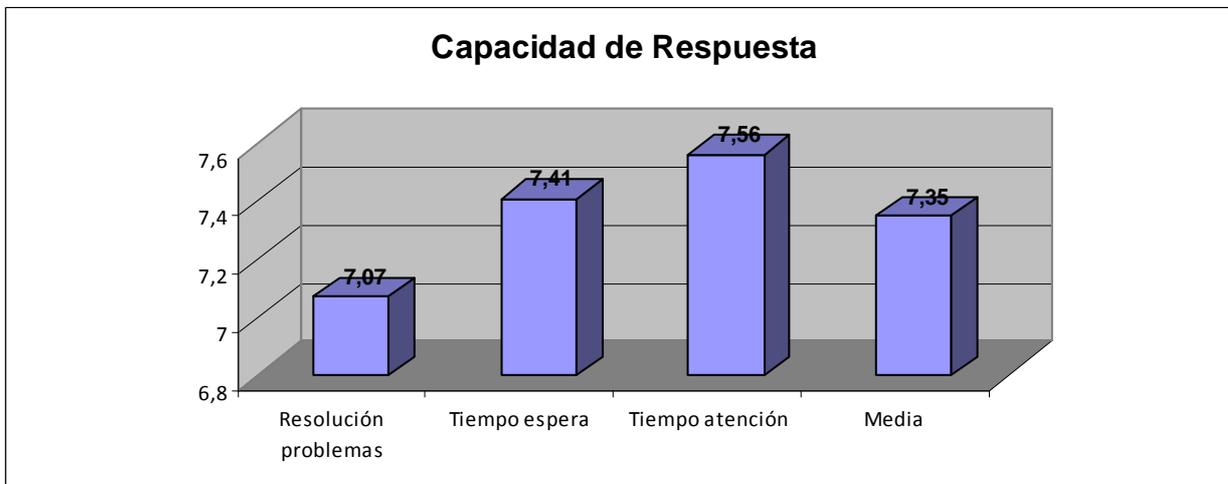
Los procedimientos vinculados con “Espectáculos” que más frecuentemente son tramitados por los usuarios que contestaron la encuesta corresponden, en un 42,1%, a los espectáculos taurinos; a los pirotécnicos, un 21,5%; pruebas deportivas, un 28%; las actividades recreativas recogen un 56,6%, y otros, un 2,8%.

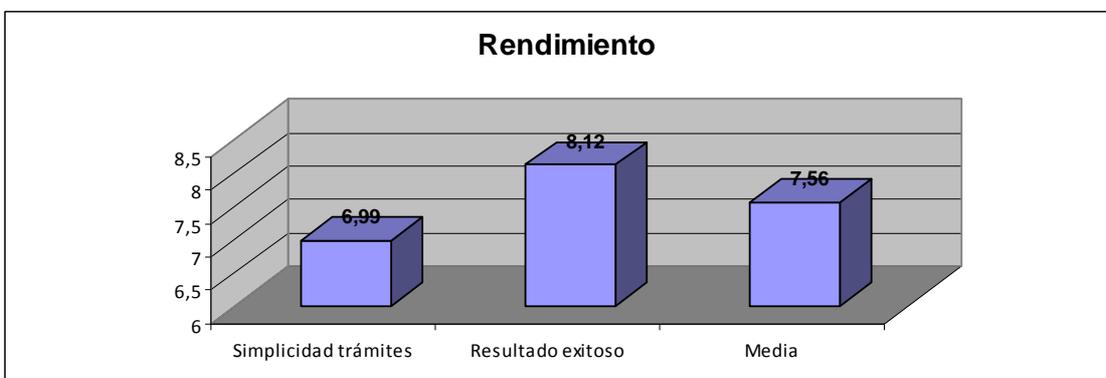
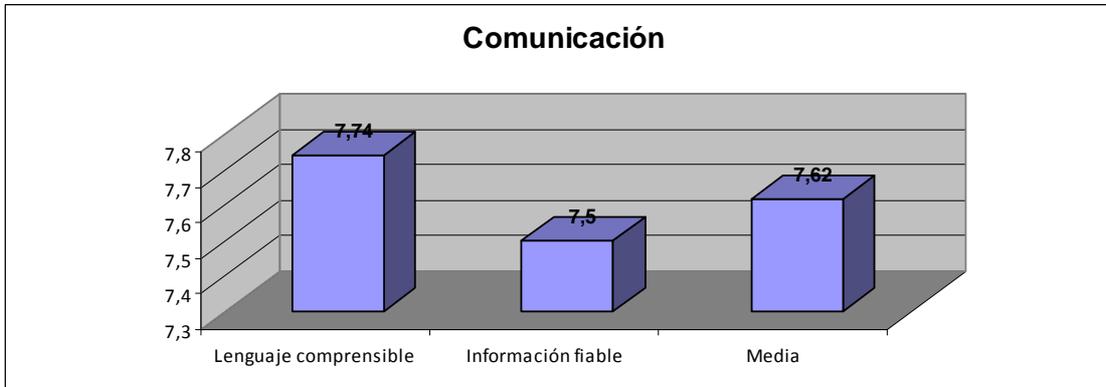
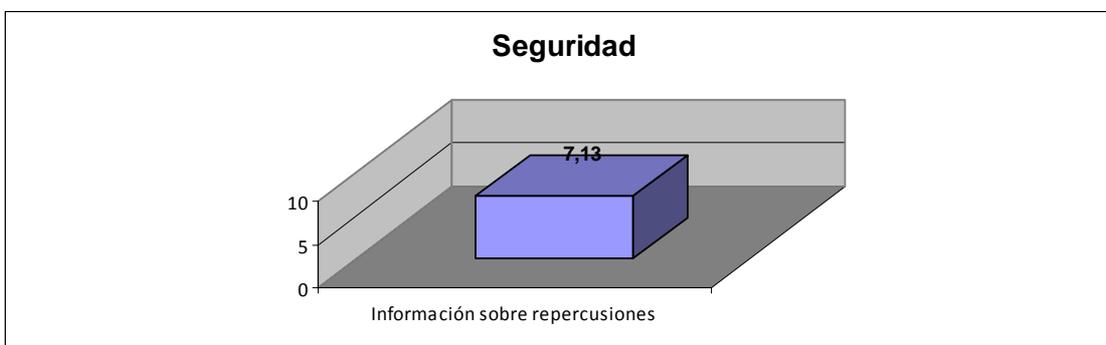
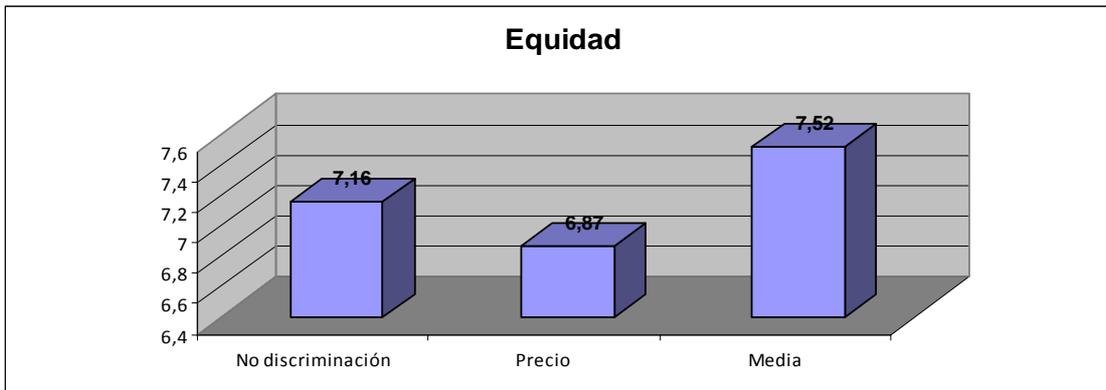
Asimismo, las vías de acceso al servicio utilizadas lo fueron en las siguientes proporciones:

Vía acceso procedimientos “Espectáculos”	
Vía acceso	Proporción
Presencial	36,8
Telefónico	21,4
Correo electrónico	33,0
Correo postal	8,8
Total	100,0

a) Valoración del servicio recibido, por dimensiones







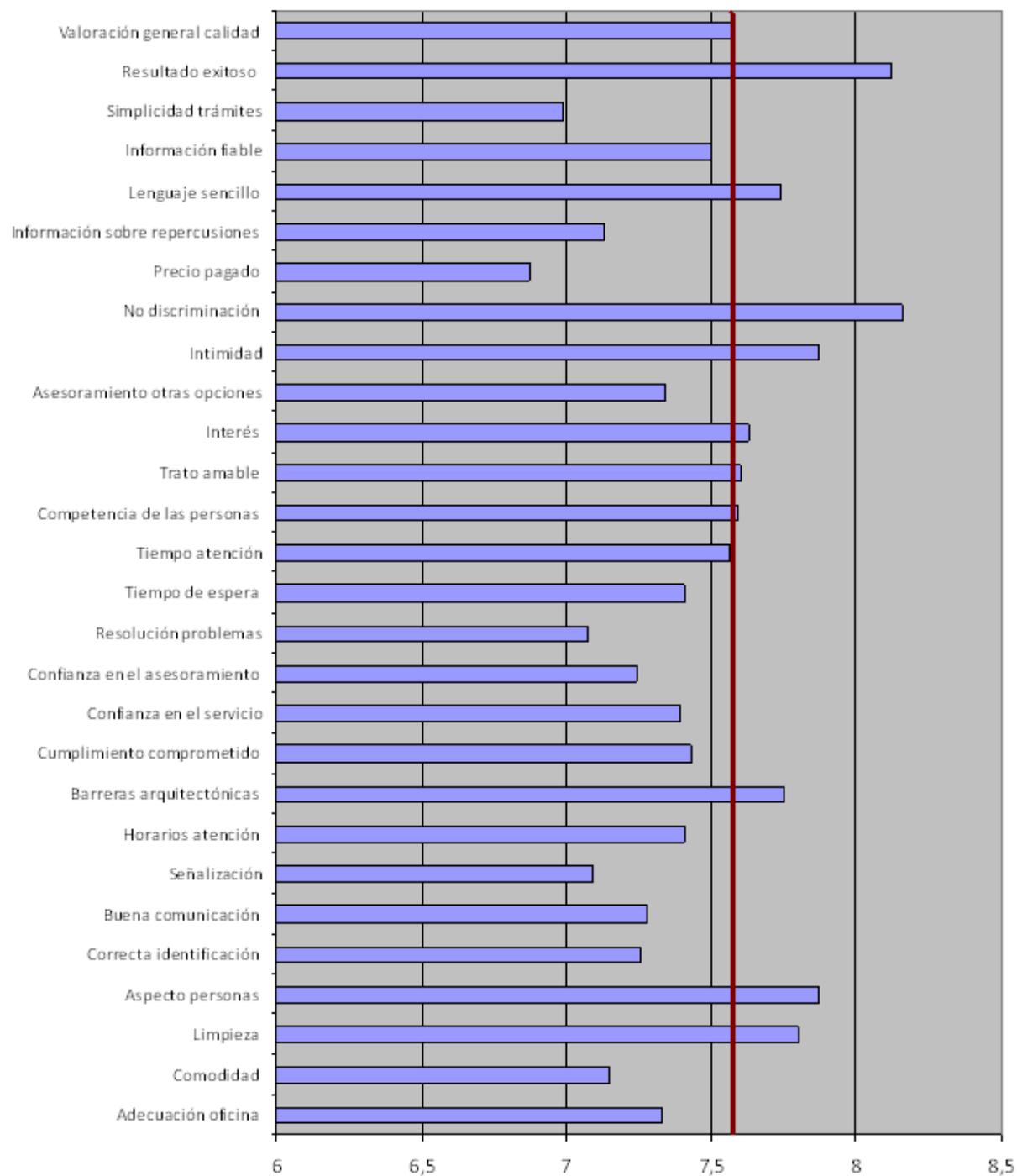
b) Satisfacción general del servicio recibido

Entre el colectivo de usuarios de procedimientos de Espectáculos, la puntuación obtenida es de 7,57 con una desviación típica de 1,79.

Comparando este dato con la media del resto de atributos sondeados obtenemos la relación superior e inferior de cada uno de ellos con la “satisfacción general”.

Grado de satisfacción medio de los usuarios de procedimientos “Espectáculos”		
Ítem	Media	Desviación Típica
1- Adecuación y estado de la oficina donde le han atendido	7,33	1,79
3- Comodidad de las instalaciones donde le han atendido	7,15	1,94
4- Limpieza de las instalaciones	7,80	1,53
5- Aspecto cuidado y limpio de las personas que prestan el servicio	7,87	1,60
6- Correcta identificación de las personas que prestan el servicio	7,25	2,13
7- Buena comunicación y fácil acceso del centro donde le han atendido	7,28	2,07
8- Señalización adecuada del centro	7,09	2,19
9- Horarios de atención del centro	7,41	1,92
10- Ausencia de barreras arquitectónicas	7,75	1,68
11- Cumplimiento con lo anunciado o comprometido	7,43	2,05
12- Confianza en que el servicio se presta de la mejor manera posible	7,39	2,03
13- Confianza en que la información o asesoramiento son correctos	7,24	2,25
15- Capacidad para resolver problemas	7,07	2,33
16- Tiempo de espera para ser atendido/a	7,41	1,87
17- Tiempo dedicado a su consulta o atención	7,56	1,95
18- Competencia y buen hacer de las personas que le han atendido	7,59	2,01
19- Trato amable y considerado	7,60	2,07
20- Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha	7,63	2,03
21- Asesoramiento facilitado sobre las opciones más convenientes	7,34	2,17
22- Garantía de intimidad, confidencialidad y custodia de datos personales	7,87	1,82
23- Ausencia de discriminación en el trato dispensado hacia usted	8,16	1,87
24- Precio pagado por el servicio, en su caso	6,87	2,26
25- Información facilitada sobre repercusiones derivadas de los trámites	7,13	2,17
26- Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para Vd	7,74	1,84
27- Información facilitada fiable, segura, completa y sin errores	7,50	1,86
28- Simplicidad y sencillez en la realización de trámites	6,99	2,22
29- Resultado final exitoso (consiguió lo que deseaba)	8,12	1,76
30- Valoración general de la calidad de los servicios ofrecidos en ese centro	7,57	1,79

Valor medio atributos calidad "Espectáculos"



De la distribución porcentual de respuestas de los encuestados según el grado de satisfacción en los atributos, se desprende que los valores que reciben:

- **Puntuaciones menores a 5**, en mayor medida, son la capacidad para resolver problemas durante la atención prestada, la simplicidad y sencillez en los trámites, el precio pagado por el servicio, la información sobre posibles repercusiones derivadas de los trámites realizados u la señalización del centro.
- **Puntuaciones iguales o superiores a 7** son la ausencia de discriminación, el lenguaje comprensible, el resultado final exitoso, el aspecto del personal que atiende, la garantía de confidencialidad, y la competencia profesional.

Las opiniones que el colectivo de usuarios de “Espectáculos” aportó respecto a los aspectos que consideraban mejores del servicio recibido, así como de aquellas áreas que precisarían mejoras:

¿Qué considera lo mejor del Servicio?: (Usuarios de Espectáculos)
<i>La atención personalizada</i>
<i>La calidad humana del personal</i>
<i>La efectividad</i>
<i>El trato humano</i>
<i>La amabilidad</i>
<i>La claridad en la información</i>
<i>La atención telefónica</i>
<i>La buena disposición del personal</i>
<i>La comodidad en la gestión</i>
<i>Las instalaciones y el personal</i>
<i>El personal auxiliar que atiende</i>
<i>El asesoramiento</i>
<i>El trato con los responsables</i>
¿Qué mejoraría?: (Usuarios de Espectáculos)
<i>La complejidad de la tramitación y la numerosa documentación para entidades locales pequeñas</i>
<i>Daríá más facilidades a la gente... y sería más amable con ellos</i>
<i>Demasiado farragoso para fuegos artificiales</i>
<i>Poder hablar por teléfono, que es casi imposible</i>
<i>Que las autorizaciones lleguen antes</i>
<i>El trato y atención por parte de los responsables</i>
<i>Ampliar la plantilla en época estival</i>
<i>Excesiva e innecesaria documentación para obtener autorizaciones</i>
<i>Gestión de tiempos. La incertidumbre del organizador es muy elevada. La resolución debería producirse antes.</i>
<i>Que sea gratis</i>
<i>La coordinación y falta de criterio. Muchos cambios</i>
<i>La dificultad para contactar con la persona que debía atender mi demanda</i>
<i>La nueva tasa por cambio en la junta de una asociación. Parece abusivo para pagar por ello. Con la de Registro de la Asociación y la de la actividad deportiva es suficiente</i>
<i>La sencillez de la información en cuanto a trámites y lugares donde tramitarlos</i>
<i>La señalización</i>
<i>Los plazos para presentar la documentación</i>
<i>Poder realizarlo por web</i>
<i>Posibilidad de hacer los trámites por Internet</i>
<i>Rapidez, transparencia e igualdad</i>

5.2. Percepción de calidad de los usuarios de procedimientos relacionados con "Juego"

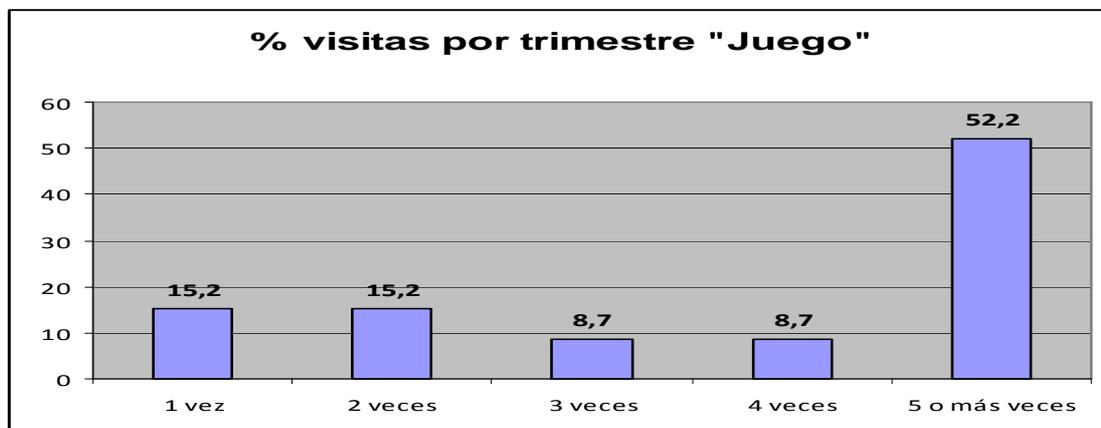
La encuesta fue dirigida telemáticamente a 92 empresas. Al mismo tiempo, y en formato papel, se depositaron cuestionarios en los centros de atención al público, para que pudieran ser cumplimentados por aquellas empresas que accedían presencialmente a las instalaciones, tanto en el centro de atención de Zaragoza, como en las Delegaciones Territoriales de Huesca y de Teruel. Finalmente se ha contado con un total de 49 respuestas válidas. La distribución, por lugar de ubicación de la empresa, correspondía en un 73,5% a Zaragoza, en un 8,2% a Huesca, en un 6,1% a Teruel y en un 12.2% a localidades de fuera de la Comunidad Autónoma de Aragón (Vizcaya, Barcelona y Madrid)

La tipología de servicios de mayor frecuencia de uso, según la respuesta de los encuestados, fue:

Tipos de Servicios (Juego)	
Actividad profesional	Proporción
Locales de apuestas	9,2
Locales de juego	5,1
Máquinas de juego y azar	71,4
Registro General de Juego	14,3
Otros	4,1
Total	100,0

La frecuencia con que dichas empresas acuden a la Administración, en respuesta a la cuestión "Número de veces que ha acudido en este trimestre al mismo lugar donde le han prestado el servicio" fue:

Frecuencia trimestral de trámites con la Administración (Juego)	
Número de visitas / trimestre	Proporción
1 vez	15,2
2 veces	15,2
3 veces	8,7
4 veces	8,7
5 o más veces	52,2
Total	100,0



La respuesta de los usuarios sobre su condición con respecto a la empresa fue de:

Condiciones usuarios "Juego"	
Usuarios	Porcentaje
Administración pública	4,1
Representante empresa propia	20,5
Representante empresa ajena	71,4
Interés personal	2,0
Otros	2,0
Total	100,0

En el caso de representantes de empresas, éstas correspondían a un volumen de trabajadores distribuidos de la siguiente manera:

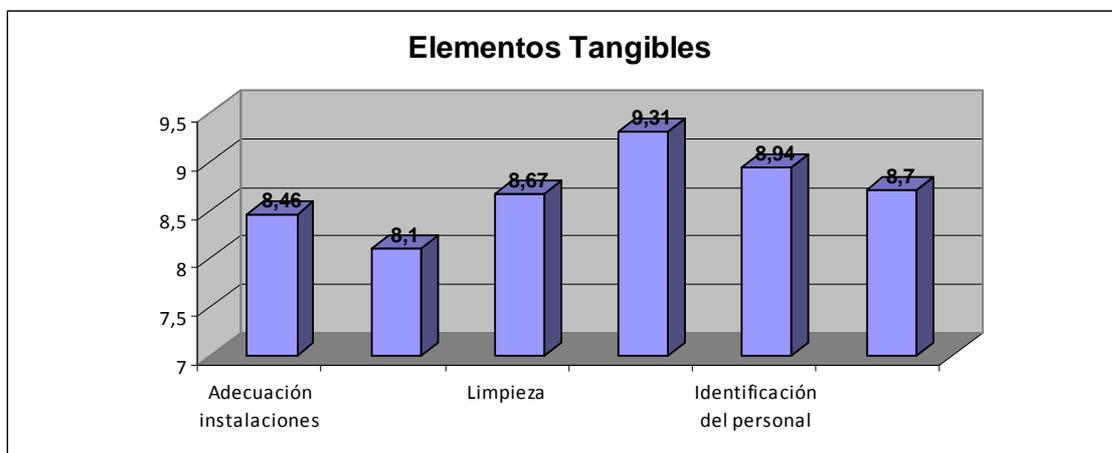
Volumen trabajadores de empresas consultadas "Juego"	
Volumen	Porcentaje
Menos de 5 trabajadores	36,4
Entre 5 y 10 trabajadores	18,2
Entre 11 y 20 trabajadores	30,2
Entre 21 y 30 trabajadores	6,1
Más de 31 trabajadores	9,1
Total	100,0

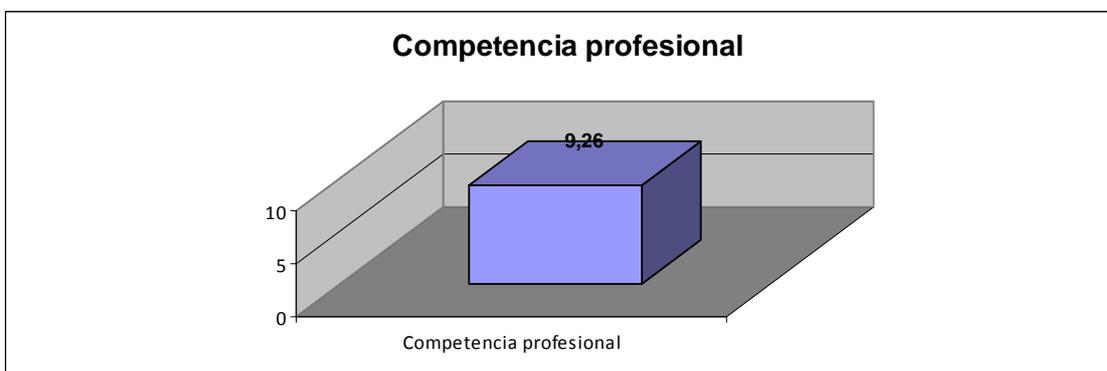
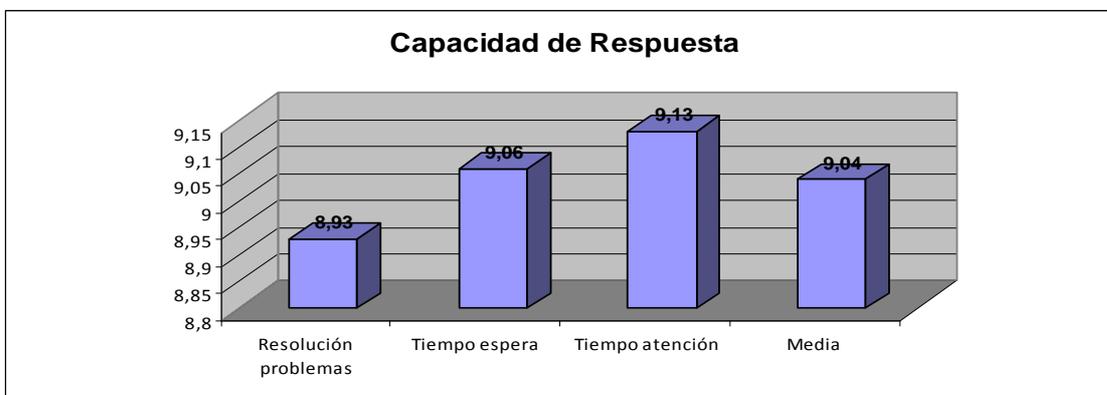
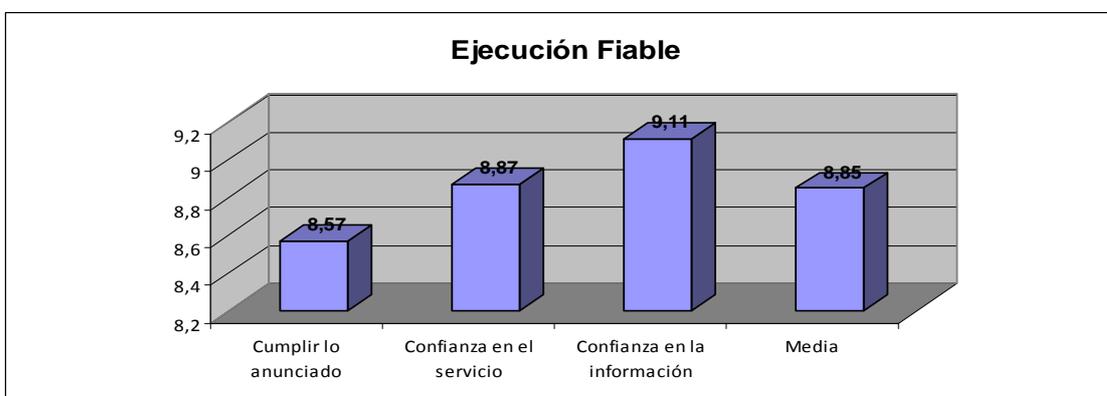
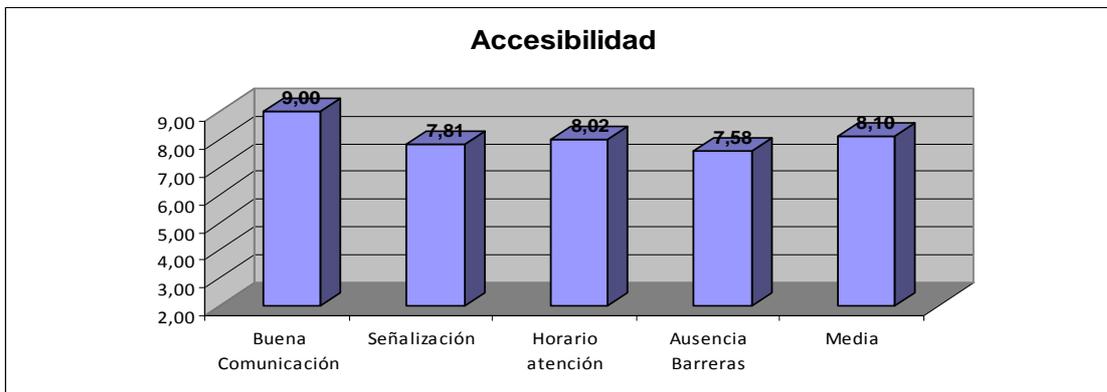
Asimismo, las vías de acceso al servicio utilizadas fueron:

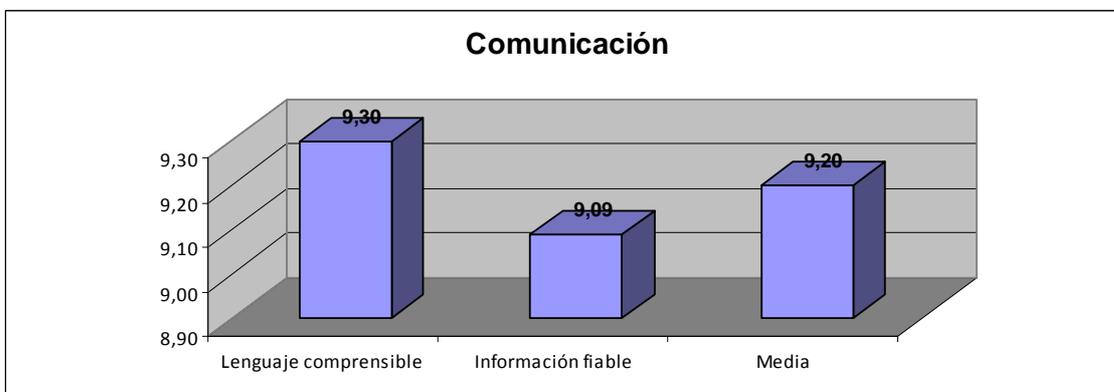
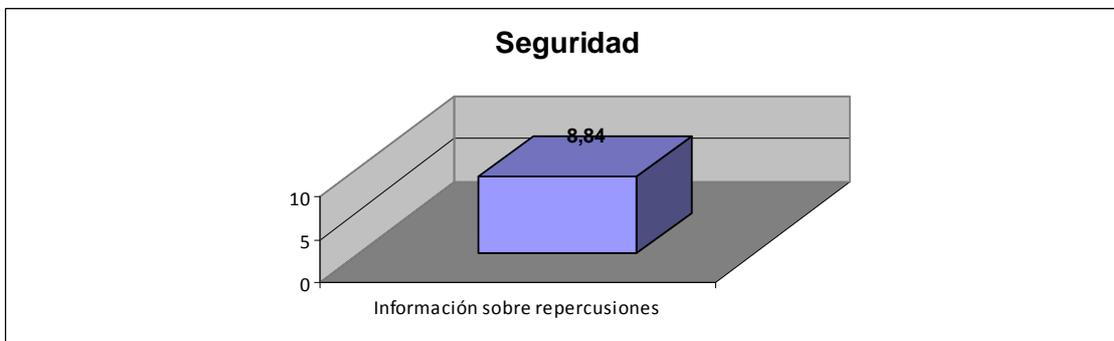
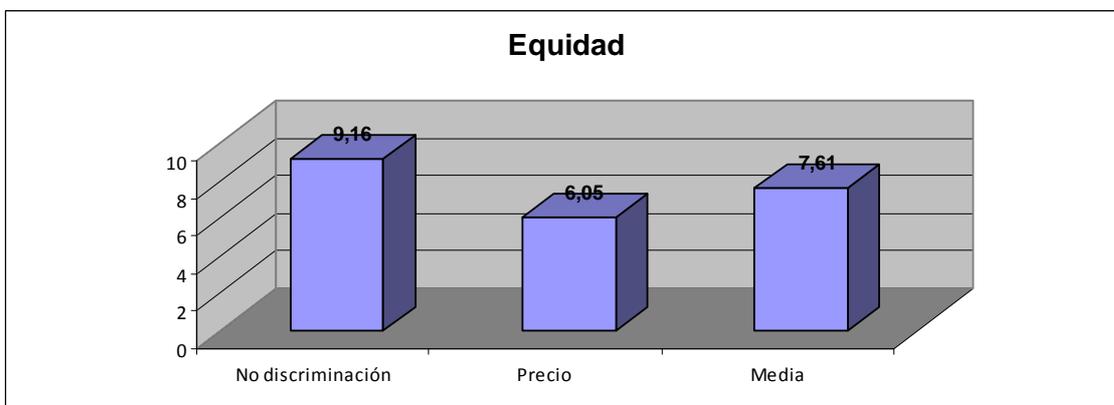
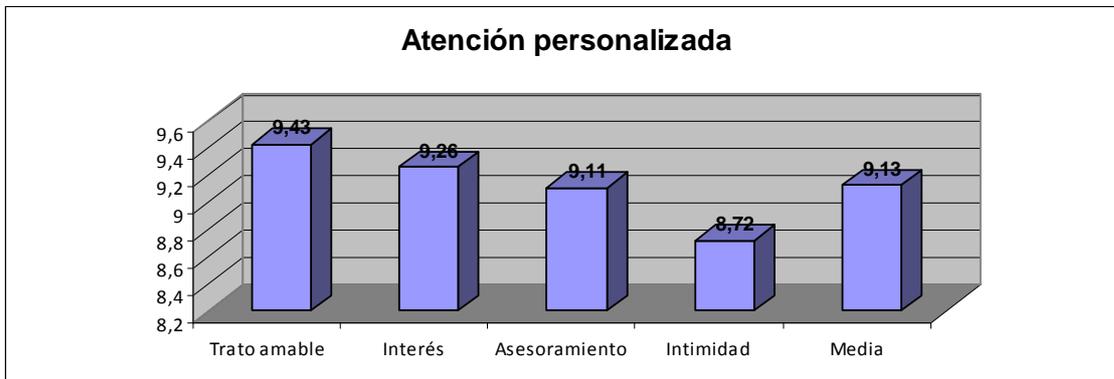
Vías de acceso (Juego)	
Vías	Porcentaje
Presencial	95,9
Telemático	4,1
Total	100,0

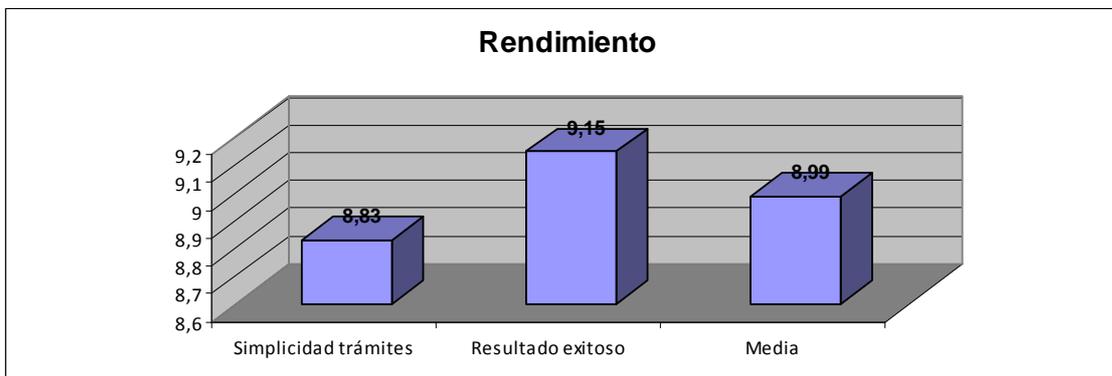
El género de los usuarios que acceden, en su mayoría presencialmente al centro de atención, corresponde a un 57,1% de hombres y un 42,9% de mujeres. Respecto a su edad, un 12,2% tienen entre 25 y 34 años, un 26,5% entre 35 y 44 años, un 44,9% entre 45 y 55 años y un 16,3% son mayores de 56 años.

a) Valoración del servicio recibido por dimensiones







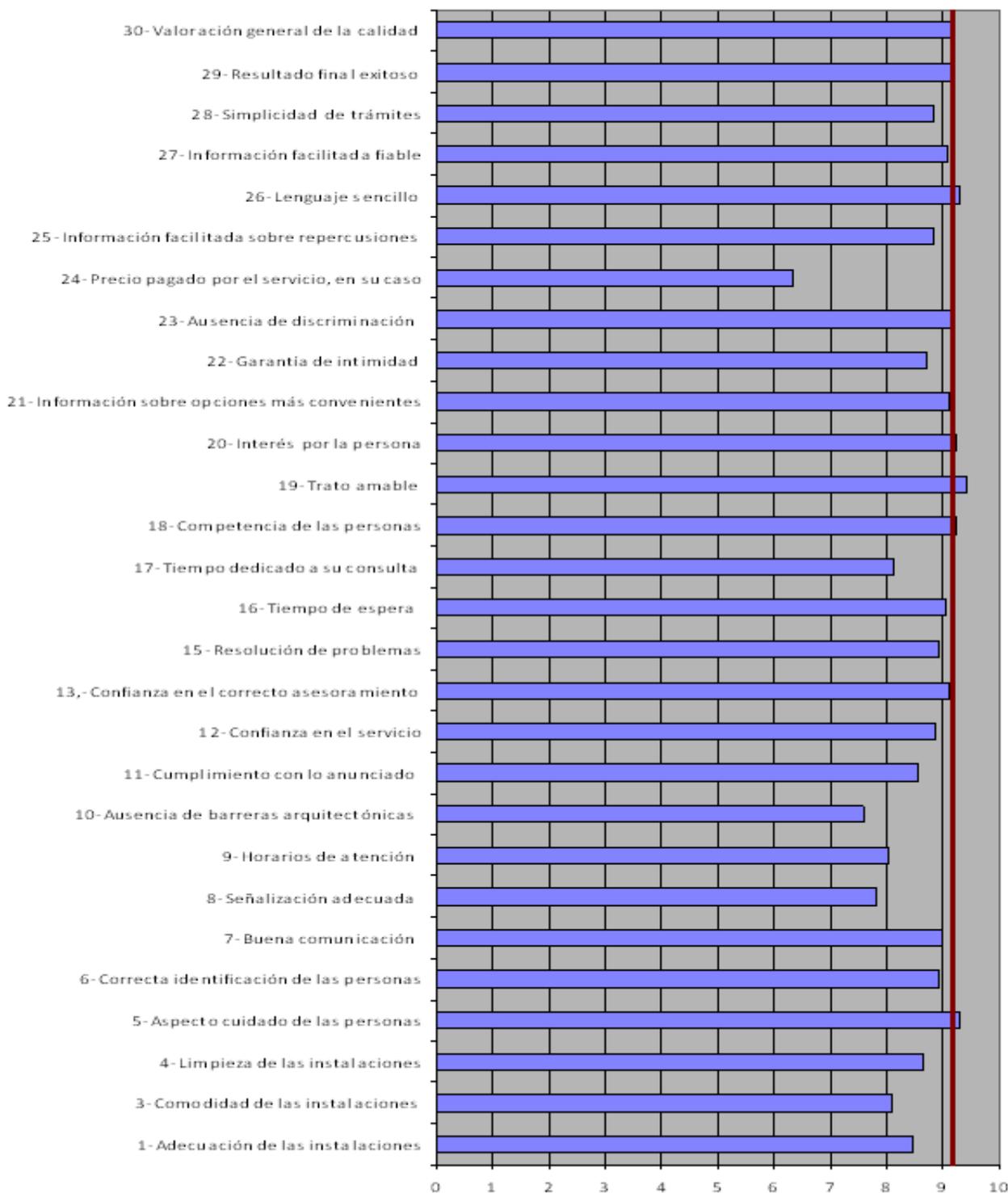


b) Satisfacción general del servicio recibido

Entre el colectivo de usuarios de procedimientos relacionaron con “Juego”, la puntuación obtenida es de 9,17 con una desviación típica de 1,22. Comparando este dato con la media del resto de atributos sondeados obtenemos la relación superior e inferior de cada uno de ellos con la “satisfacción general”.

Grado de satisfacción medio de los usuarios de procedimientos de “Juego”		
Ítem	Media	Desviación Típica
1- Adecuación y estado de la oficina donde le han atendido	8,46	1,43
3- Comodidad de las instalaciones donde le han atendido	8,10	1,67
4- Limpieza de las instalaciones	8,67	1,26
5- Aspecto cuidado y limpio de las personas que prestan el servicio	9,31	0,95
6- Correcta identificación de las personas que prestan el servicio	8,94	1,45
7- Buena comunicación y fácil acceso del centro donde le han atendido	9,00	1,41
8- Señalización adecuada del centro	7,81	1,96
9- Horarios de atención del centro	8,02	7,58
10- Ausencia de barreras arquitectónicas	7,58	2,14
11- Cumplimiento con lo anunciado o comprometido	8,57	1,74
12- Confianza en que el servicio se presta de la mejor manera posible	8,87	1,47
13- Confianza en que la información o asesoramiento son correctos	9,11	1,27
15- Capacidad para resolver problemas	8,93	1,24
16- Tiempo de espera para ser atendido/a	9,06	1,21
17- Tiempo dedicado a su consulta o atención	8,13	1,23
18- Competencia y buen hacer de las personas que le han atendido	9,26	1,22
19- Trato amable y considerado	9,43	0,90
20- Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha	9,26	1,11
21- Asesoramiento facilitado sobre las opciones más convenientes	9,11	1,20
22- Garantía de intimidad, confidencialidad y custodia de datos personales	8,72	1,88
23- Ausencia de discriminación en el trato dispensado hacia usted	9,16	1,81
24- Precio pagado por el servicio, en su caso	6,34	6,26
25- Información facilitada sobre repercusiones derivadas de los trámites	8,84	1,38
26- Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para Vd	9,30	0,99
27- Información facilitada fiable, segura, completa y sin errores	8,09	1,31
28- Simplicidad y sencillez en la realización de trámites	8,83	1,34
29- Resultado final exitoso (consiguió lo que deseaba)	9,15	1,32
30- Valoración general de la calidad de los servicios ofrecidos en ese centro	9,17	1,22

Valor medio atributos de calidad (Juego)



El valor medio expresado mediante el gráfico de barras de los atributos desagregados indica que todos, excepto tres, obtienen una puntuación superior a 8 puntos. Aquellos que no la superan son:

- La señalización del centro: 7,81 puntos
- La ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso al centro y dentro del mismo: 7,58 puntos
- El precio pagado por el servicio recibido: 6,34 puntos

Los atributos en los que más de un 50% de usuarios han valorado entre 9 y 10 puntos han sido:

- Ausencia de discriminación en el trato dispensado: 62,2%
- Trato amable y considerado: 61,7%
- Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio: 59,6%
- Interés y voluntad mostrados por la persona que ha atendido: 55,3%
- Resultado final obtenido en la gestión realizada (consiguió lo que deseaba): 54,2%
- Aspecto cuidado y limpio de las personas que prestan el servicio: 54,2%
- Confianza en que la información o asesoramiento ha sido correcto: 52,2%
- Lenguaje utilizado sencillo y comprensible: 52,2%
- Tiempo dedicado a la consulta o atención: 51,1%
- Información facilitada fiable, segura, completa y sin errores: 51,1%
- Garantía de intimidad, confidencialidad y custodia de datos personales: 50%
- Correcta identificación de las personas que prestan el servicio: 50%
- Buena comunicación y fácil acceso al centro: 50%

Las opiniones que el colectivo de usuarios de “Juegos” aportó respecto a los aspectos que consideraban mejores del servicio recibido, así como de aquellas áreas que precisarían mejoras, fueron las siguientes:

¿Qué considera lo mejor del Servicio?: (Usuarios de “Juego”)
<i>El personal que trabaja en la atención</i>
<i>El buen trato del personal</i>
<i>El personal que se preocupa y atiende a la perfección</i>
<i>La rapidez en los trámites</i>
<i>La atención rápida, sin esperas ni complicaciones</i>
<i>La amabilidad, la profesionalidad, las explicaciones en caso de dudas y la facilidad para resolver errores cometidos por nuestra parte</i>
<i>La solución de problemas</i>
<i>La atención</i>
<i>Lo mejor, sin duda, las personas que trabajan allí</i>
<i>El personal administrativo</i>
<i>La eficacia</i>
<i>La voluntad de ayudar en las dudas y preguntas que surgen</i>

¿Qué mejorarías?: (Usuarios de "Juego")
<i>Bajar las tasas administrativas</i>
<i>El aparcamiento</i>
<i>El aire acondicionado</i>
<i>El tiempo de resolución de los expedientes presentados</i>
<i>La falta de personal para hacer más rápidos los trámites</i>
<i>Las instalaciones</i>
<i>La tramitación telemática</i>
<i>Tener formularios a tu disposición por si te falta alguno y así no hay que volver otro día</i>
<i>Mantener al personal habitual</i>
<i>Posibilidad de comunicar por correo electrónico a las empresas cuando estén terminadas algunas tramitaciones, ya que al estar fuera de la capital, esto ahorraría alguna visita</i>
<i>Potenciar el servicio telemático</i>
<i>Teletramitación</i>
<i>Tramitación telemática</i>

5.3. Percepción de calidad de los usuarios de procedimientos relacionados con el "REJUP"

El contacto con el colectivo de usuarios inscritos en el Registro del Juego de Prohibidos de Aragón (REJUP) se realizó mediante un cuestionario en formato papel administrado a personas que, tras cumplir con el requisito previo de haber tramitado su prohibición de acceso a lugares en juego, accedían a actividades de información, prevención, rehabilitación y reinserción en la asociación AZAJER.

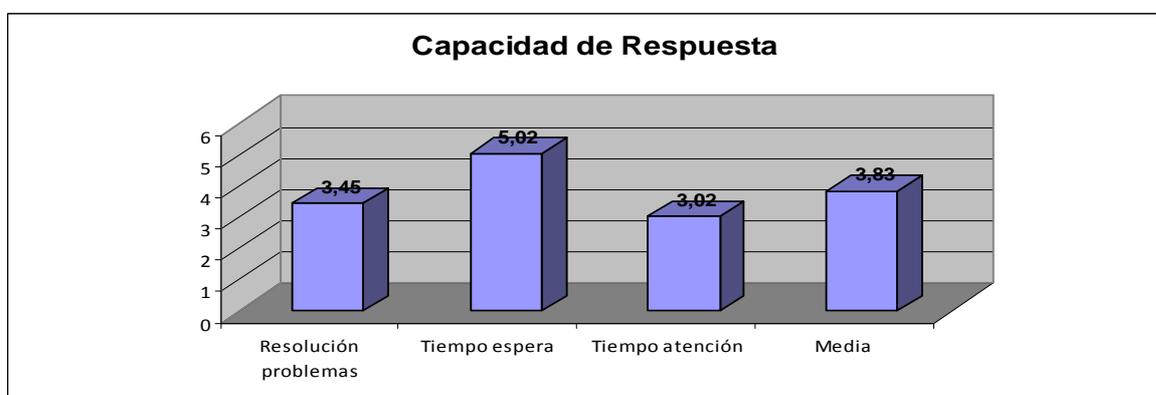
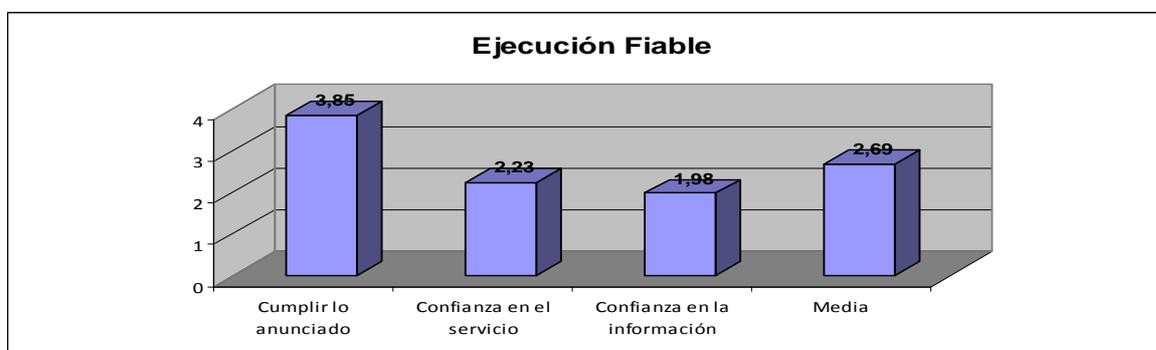
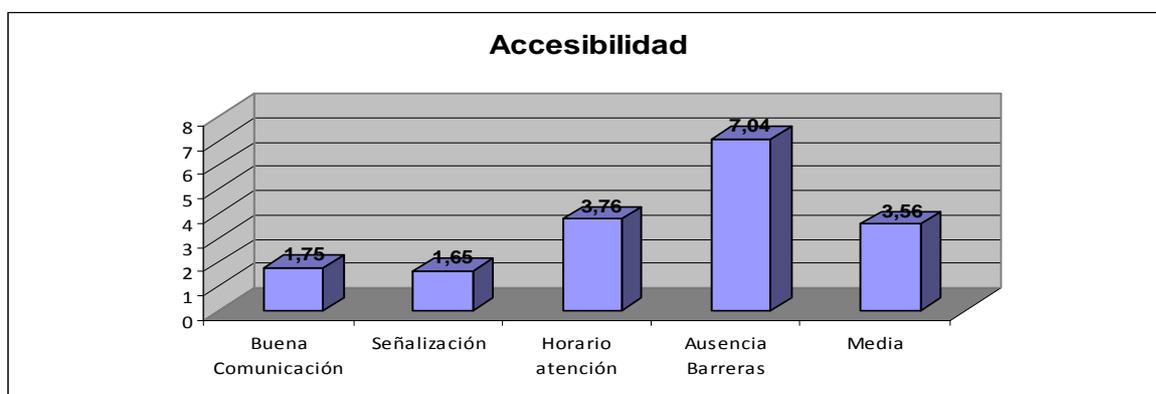
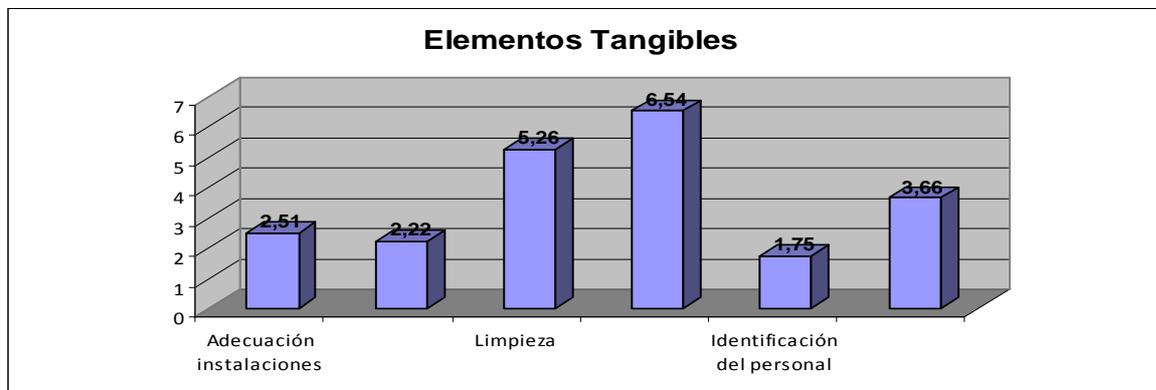
El cuestionario fue administrado a 54 personas, siendo válidas todas las respuestas. De los 54 usuarios, 2 habían tramitado la inscripción en la Unidad de Policía Nacional adscrita a la Comunidad Autónoma de Aragón y el resto, en el Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones, ubicado en Zaragoza.

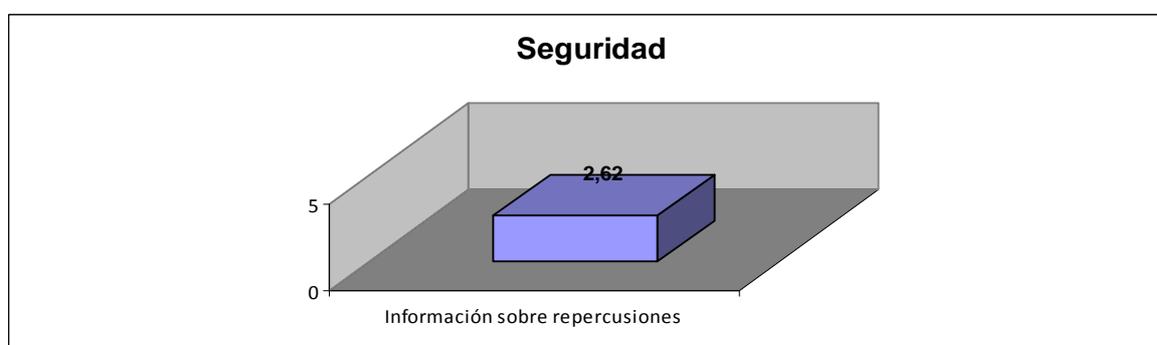
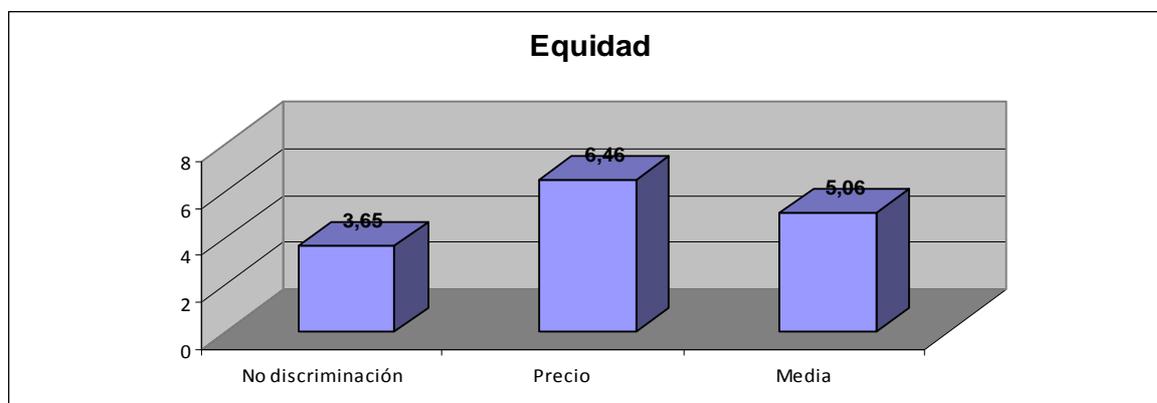
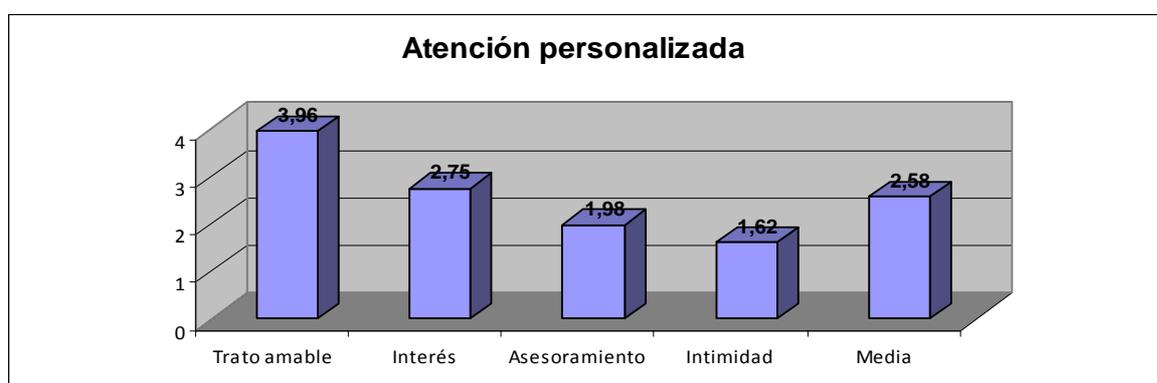
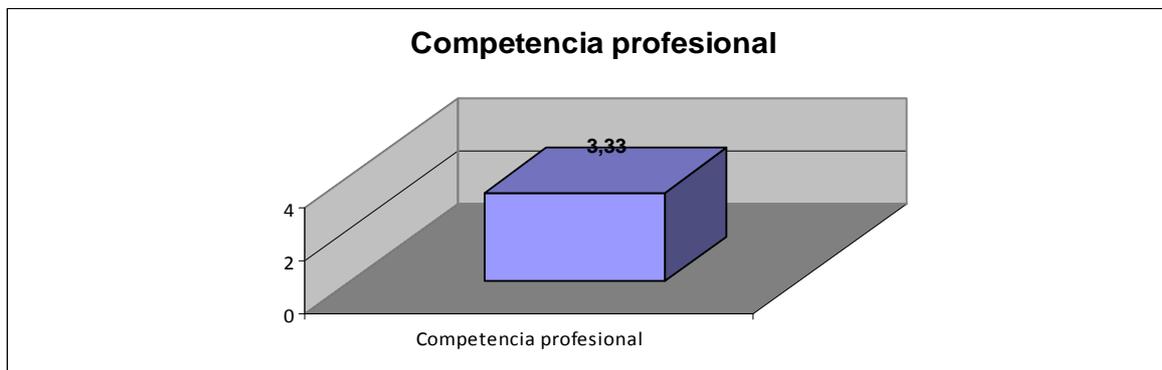
Datos sociodemográficos de los usuarios:

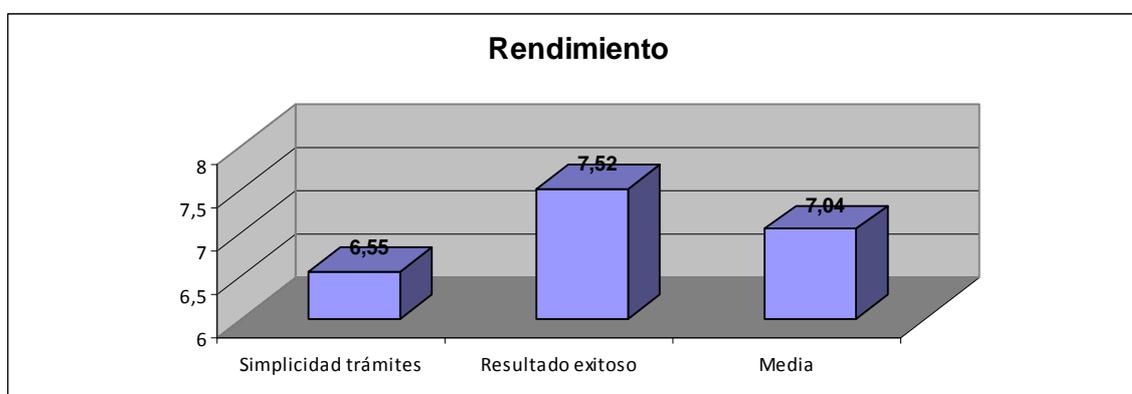
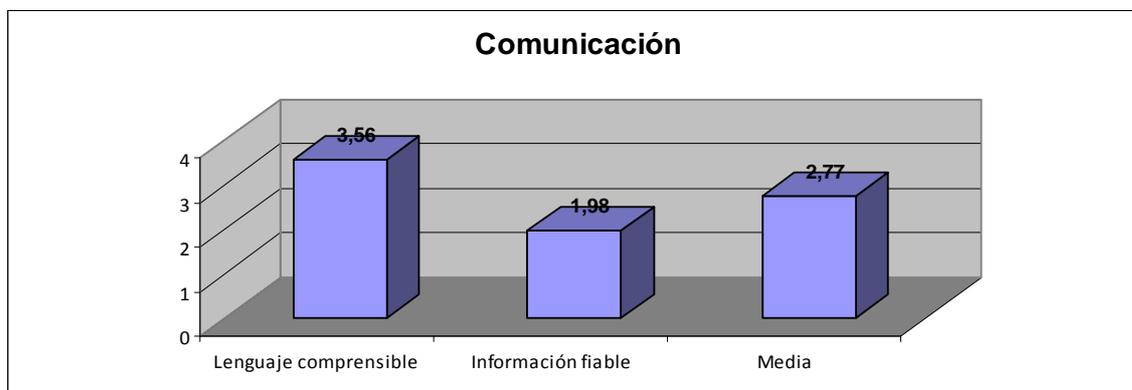
- Provincia de residencia: El 96% tiene su residencia en Zaragoza y el 4% restante la tiene en Huesca.
- Número de veces que han acudido en el trimestre al mismo lugar donde se le ha prestado el servicio: Un 90% ha acudido en una única ocasión y un 10% lo ha hecho en dos ocasiones.
- Teléfono: Una sola persona ha hecho uso del teléfono para solicitar información.
- Sexo: Un 85 % aproximadamente son hombres y un 15% mujeres.
- Nacionalidad: 53 de los entrevistados son españoles y uno pertenece a un país comunitario.
- Edad:

Edad	Porcentaje
Entre 18 – 24 años	<i>13,0</i>
Entre 25 – 34 años	<i>24,1</i>
Entre 35 – 44 años	<i>24,1</i>
Entre 45 -54 años	<i>11,1</i>
Entre 55 – 64 años	<i>16,7</i>
Más de 65 años	<i>9,3</i>
No contesta	<i>1,0</i>
Total	100,0

a) Valoración del servicio recibido por dimensiones





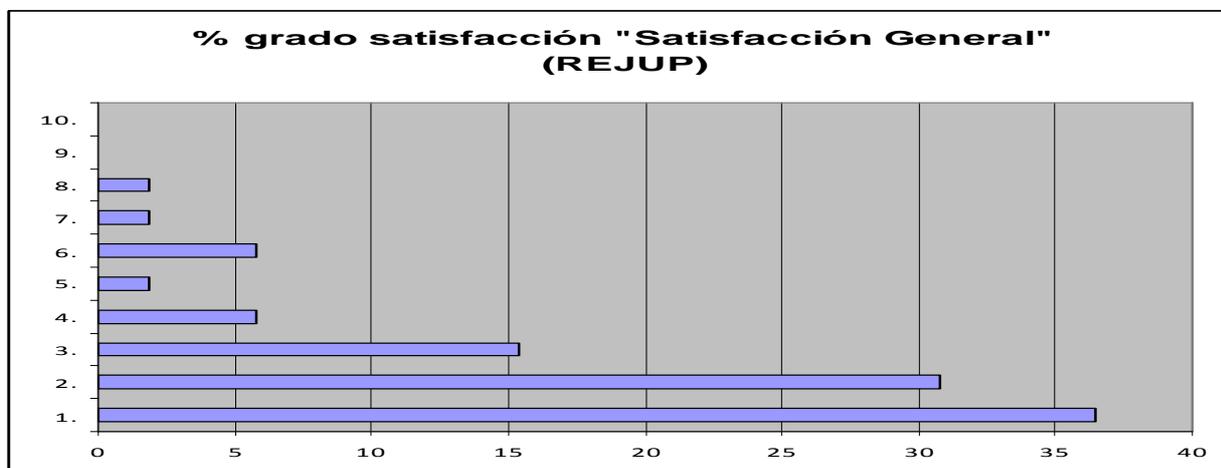


b) Satisfacción general con el servicio recibido.

Entre el colectivo de usuarios de procedimientos relacionados con la inscripción en el Registro del Juego de Prohibidos de Aragón (REJUP), la puntuación obtenida es de 2,40 sobre 10, con una desviación típica de 1,71.

Según los grados de satisfacción manifestados por el colectivo encuestado, un 56% se sitúa en puntuaciones inferiores a 5.

Comparando este dato con la media del resto de atributos sondeados obtenemos la relación superior e



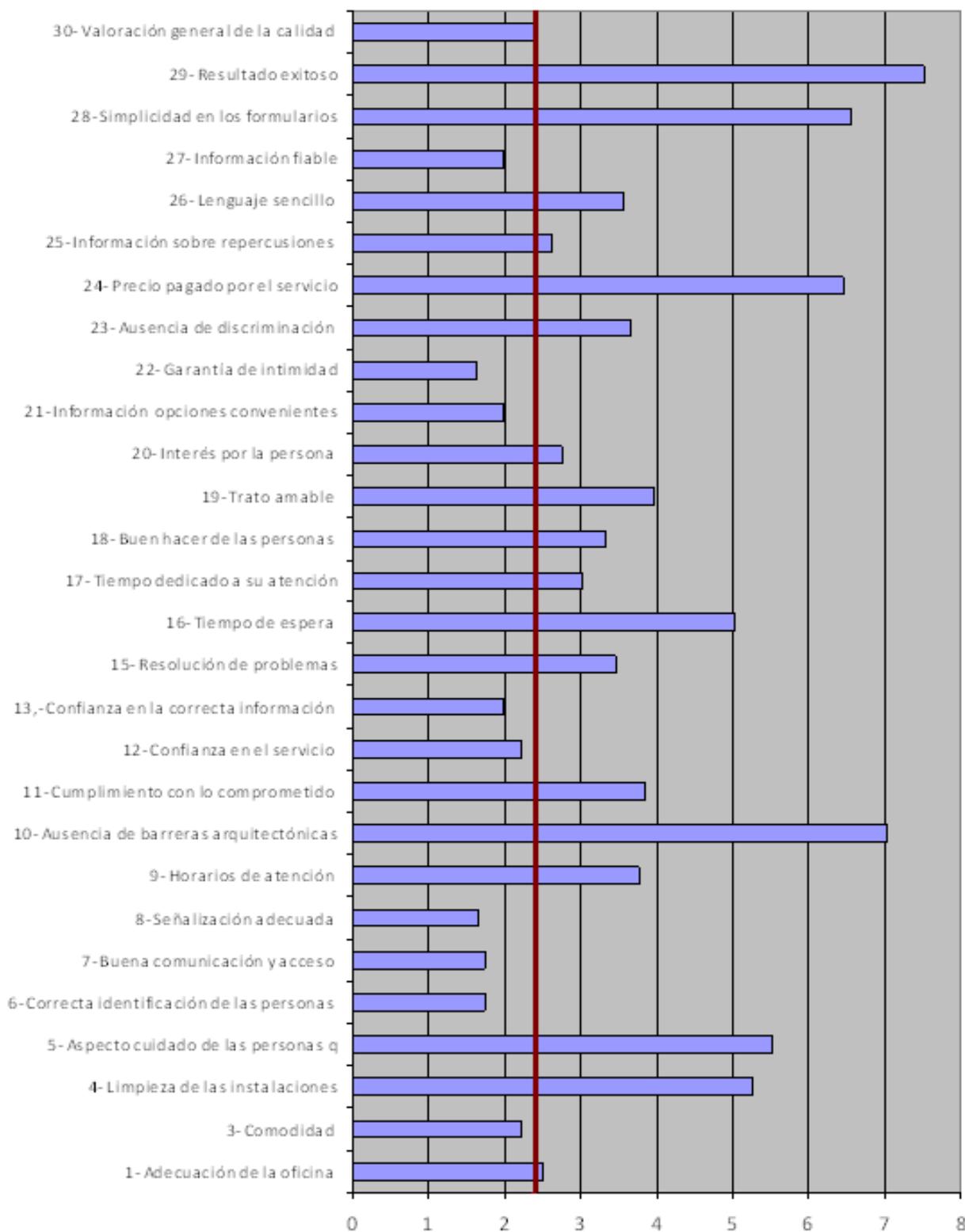
inferior de cada uno de ellos con la “satisfacción general”.

Grado de satisfacción medio de los usuarios de procedimientos de “REJUP”		
Ítem	Media	Desviación Típica
1- Adecuación y estado de la oficina donde le han atendido	2,51	1,90
3- Comodidad de las instalaciones donde le han atendido	2,22	2,10
4- Limpieza de las instalaciones	5,26	1,96
5- Aspecto cuidado y limpio de las personas que prestan el servicio	5,54	2,11
6- Correcta identificación de las personas que prestan el servicio	1,75	1,88
7- Buena comunicación y fácil acceso del centro donde le han atendido	1,75	1,72
8- Señalización adecuada del centro	1,65	1,57
9- Horarios de atención del centro	3,76	1,66
10- Ausencia de barreras arquitectónicas	7,04	2,91
11- Cumplimiento con lo anunciado o comprometido	3,85	2,22
12- Confianza en que el servicio se presta de la mejor manera posible	2,23	1,82
13- Confianza en que la información o asesoramiento son correctos	1,98	1,69
15- Capacidad para resolver problemas	3,45	2,34
16- Tiempo de espera para ser atendido/a	5,02	2,79
17- Tiempo dedicado a su consulta o atención	3,02	1,93
18- Competencia y buen hacer de las personas que le han atendido	3,33	2,02
19- Trato amable y considerado	3,96	2,11
20- Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha	2,75	1,77
21- Asesoramiento facilitado sobre las opciones más convenientes	1,98	1,58
22- Garantía de intimidad, confidencialidad y custodia de datos personales	1,62	1,57
23- Ausencia de discriminación en el trato dispensado hacia usted	3,65	2,46
24- Precio pagado por el servicio, en su caso	6,46	4,17
25- Información facilitada sobre repercusiones derivadas de los trámites	2,62	1,87
26- Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para Vd	3,56	2,61
27- Información facilitada fiable, segura, completa y sin errores	1,98	1,82
28- Simplicidad y sencillez en la realización de trámites	6,55	3,49
29- Resultado final exitoso (consiguió lo que deseaba)	7,52	2,99
30- Valoración general de la calidad de los servicios ofrecidos en ese centro	2,40	1,71

El valor medio expresado mediante el gráfico de barras, de los atributos desagregados de la percepción de la calidad, muestra que únicamente 7 de los indicadores evaluados, consiguen superar la barrera de 5 puntos:

- Resultado final obtenido en la gestión realizada en este centro: 7,52 puntos.
- Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso al centro y dentro del mismo: 7,04 puntos.
- Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y en la realización de trámites y/o gestiones en el centro: 6,55 puntos.
- Precio pagado por el servicio recibido: 6,46 puntos.
- Aspecto cuidado y limpio de las personas que prestan el servicio: 5,54 puntos.
- Limpieza de las instalaciones: 5,26 puntos.
- Tiempo de espera en ser atendido/a: 5,02 puntos.

Valor medio atributos calidad (REJUP)



Las opiniones que el colectivo de usuarios de los procedimientos de inscripción en el “REJUP” aportó respecto a los aspectos que consideraban mejores del servicio recibido, así como de aquellas áreas que precisarían mejoras:

¿Qué considera lo mejor del Servicio?:
<i>La gratuidad del servicio</i>
<i>La rapidez, no costó mucho hacerlo</i>
<i>La intimidad y confidencialidad</i>
<i>Cumple su función</i>
<i>El trato</i>
<i>Todo</i>
<i>Nada</i>
¿Qué mejoraría?
<i>El acceso, la información, la calidad de la atención, la intimidad, privacidad, la protección de datos</i>
<i>La confidencialidad</i>
<i>La información en general</i>
<i>La confidencialidad, información, atención personal y señalización</i>
<i>La confidencialidad, la intimidad, la protección de datos</i>
<i>El acceso, la privacidad de las personas atendidas, la hoja de protección de datos</i>
<i>El horario, dar más información para el que se autoprohíbe, mostrar un mínimo de interés a la hora de realizar el proceso</i>
<i>El horario, el difícil acceso a las plantas y la intimidad</i>
<i>El tiempo de espera</i>
<i>Identificación del edificio, local y acceso</i>
<i>Informaría o redirigiría al denunciante por juego donde pueden ayudarles en su enfermedad. Información de centro de ayuda.</i>
<i>Intimidad, confidencialidad, acceso, atención del personal</i>
<i>No mejoraría nada</i>
<i>No se tiene intimidad, no se firma la Ley de Protección de Datos y no se tiene comodidad</i>
<i>Poca intimidad, descuidado, te hace sentir un “0”</i>
<i>Señalización para llegar a la oficina. Privacidad, confidencialidad. Más información ofrecida por el personal</i>
<i>Señalizaciones. Dar opciones a personas que necesitan ayuda, que te aconsejen algún centro</i>
<i>Todo: información, intimidad. En general todo lo marcado con un “1”, en especial en los pueblos en donde no piden el carné.</i>

6. Conclusiones y recomendaciones: áreas de mejora

Conclusiones:

- El grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones, relativos a procedimientos relacionados con “Juego”, “Espectáculos” y “REJUP” es de 6,44 puntos sobre 10, mostrando como dato relevante una elevada desviación típica: 3,19. La desviación típica es una medida de dispersión que nos indica cuánto tienden a alejarse los valores del promedio de distribución de datos.
- En el análisis del grado de “Satisfacción general” según los diferentes colectivos consultados, aparecen usuarios “totalmente satisfechos”, como los relativos a procedimientos de “Juego”, con un 9,17; usuarios “muy satisfechos”, como los de “Espectáculos”, con 7,57 y, como contrapunto, aquellos cuyo servicio requerido es la inscripción en el Registro de Juego de Prohibidos de Aragón, cuya satisfacción es muy baja, con un 2,40.
- La puntuación otorgada a cada uno de los atributos cuestionados abarcan un intervalo que oscila entre los 8,22 puntos medios en “resultados exitoso de la gestión” y los 5,51 en cuanto a mejorable “señalización del centro de atención”.
- La dimensión de calidad más valorada es la de “Rendimiento” en la que los usuarios, además del resultado favorable de su gestión, valoran la simplicidad y sencillez en la cumplimentación de los trámites.
- Otra dimensión, “Equidad”, es convenientemente estimada, con una puntuación de 7, especialmente en cuanto a “ausencia de discriminación en el trato dispensado”. Respecto al “precio pagado por el servicio”, la puntuación baja ligeramente a 6,60.
- La menos valorada, en general, con un 6,11 de promedio, es aquella que se refiere a la “información facilitada respecto a repercusiones derivadas de los trámites realizados o servicios recibidos”.
- De los 28 atributos de calidad que componen la encuesta, las puntuaciones más elevadas corresponden a:
 - Lo relativo a la eficacia de la gestión realizada, sobre la que un 71,9% se manifiesta muy satisfecho y que ha obtenido el servicio que deseaba.
 - Es muy valorado el aspecto cuidado y limpio de las personas que atienden al público.
 - No se percibe ningún tipo de discriminación o falta de equidad en el trato recibido.
 - La cumplimentación de los impresos y la realización de trámites son considerados accesibles y sencillos.
 - El lenguaje utilizado es comprensible.
 - No se perciben barreras arquitectónicas que impidan o dificulten el acceso al centro de atención.
 - El trato del personal es considerado amable y personalizado.
 - Se estima la agilidad en el tiempo de espera en ser atendido/a.

- Las personas que atienden al público son valoradas como competentes profesionalmente.
- Las personas que atienden muestran interés y voluntad en la atención.
- Las instalaciones son vistas como limpias y cuidadas.
- El tiempo dedicado a cada consulta es el adecuado.
- De las opiniones manifestadas, aquellas en las que al menos un 30% han puntuado menos de 5 puntos indican aquellas áreas que requieren mejoras:
 - Un 35% de los usuarios considera mejorable la señalización indicativa al centro de atención. Se distingue la referencia a la localización de las instalaciones de Zaragoza, puntuada con 4,79 puntos. En los centros de Huesca y Teruel, la puntuación supera el 7.
 - De nuevo en Zaragoza, un 33% de usuarios considera que sería mejorable la comunicación y el acceso al centro de atención.
 - En general, un 32% de personas considera mejorable la correcta identificación de las personas que atienden.
 - Especialmente relevante es la opinión de los usuarios que acuden para inscribirse en el Registro del Juego de Prohibidos (REJUP) en Zaragoza que, con una puntuación de 1,62, solicitan mayores garantías de intimidad y confidencialidad en el espacio de atención.
 - Otro sector de mejora es el que tiene que ver con la información más relacionada con el asesoramiento y alternativas más convenientes para el usuario.
- Es significativo que en el cómputo del número de visitas efectuadas por los usuarios al Servicio durante un trimestre, un 20% realicen hasta cinco o más visitas, y en general un 45% aproximadamente tengan que hacerlo más de una vez.
- Respecto al perfil de los clientes del Servicio, en su mayoría son administraciones, empresas privadas o particulares. En menor medida, solicitan trámites: asociaciones, fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro.
- Las opiniones que manifestaron los usuarios ante la pregunta de qué era lo que consideraban lo mejor del servicio fueron:
 - La voluntad de las personas que trabajan allí en resolver las dudas y consultas.
 - La amabilidad, el trato humano y la atención personalizada.
 - La competencia profesional y técnica, su eficacia y rapidez.
 - La agilidad en la resolución de incidencias.
 - La confidencialidad.

Recomendaciones:

- En aras a la mejora de organización de la atención de los usuarios, se recomienda implementar procesos de seguimiento periódico del volumen de atenciones, tipologías de usuarios, procedimientos más demandados, flujos horarios, etc., con la finalidad de satisfacer las demandas en cuanto a agilidad en aquellas resoluciones muy vinculadas a periodos estacionales.

- Es ineludible un impulso de la tramitación telemática, especialmente con el objeto de reducir la atención presencial de casi el 100% que se dispensa en este momento, así como el casi 20% de usuarios que visitan las instalaciones durante un trimestre en más de cinco ocasiones, y para dar cumplimiento a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Dada la ubicación de la oficina es necesario mejorar la cartelería y demás señalizaciones para que faciliten la orientación, específicamente en las instalaciones del Edificio Pignatelli de Zaragoza.
- Se considera que los cauces de acceso a la información desde distintas vías: página web, folletos, formularios disponibles, servicio de asesoramiento, atención telefónica, electrónica, etc. han de ser mejorados. En concreto, ha de completarse y actualizarse la página web, facilitando el acceso de forma más intuitiva e incluyendo el conjunto de información relacionada con las funciones del servicio.
- En la medida de las posibilidades del Servicio en materia de recursos humanos, conviene prever y procurar la disponibilidad de personal en periodos en donde la afluencia de requerimientos es mayor. Por ejemplo, los periodos estivales para los casos de procedimientos de Espectáculos.
- Se recomienda la disminución de tiempo de resolución de expedientes en aquellos procedimientos que, por sus características, precisen por parte de los interesados de un periodo de organización e incluso inversión económica previa, dependiente de la respuesta administrativa.
- Deben establecerse medidas que faciliten la coordinación entre administraciones cuando así lo requiera la autorización de un procedimiento (por ejemplo, los deportivos).
- Como recomendación final y dada la evidencia detectada en la encuesta, resulta indispensable valorar y diseñar un modelo de atención y un entorno adecuado para aquellas personas que acuden a la Administración con la intención de autoprohibirse el acceso a lugares de juego, procurando que sean atendidos por personal previamente cualificado en temas de ludopatía y con información de recursos que faciliten su necesidad de asesoramiento.

A. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON “ESPECTÁCULOS”

Conclusiones:

- La mayoría de procedimientos gestionados desde esta sección son solicitados por Administraciones Públicas, en un 72,2 %, y, seguidamente, por asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro.
- Respecto a la frecuencia de visitas para la resolución de sus trámites, en más de un 50% se resuelven en una sola.
- Los procedimientos con mayor demanda son los de espectáculos taurinos y festejos populares, así como espectáculos pirotécnicos y deportivos.
- Las vías de acceso y comunicación son, a partes iguales, la presencial, la telefónica y mediante correo electrónico. No se utiliza la tramitación telemática.
- La valoración general de la calidad del servicio recibe entre los usuarios de estos procedimientos, una alta satisfacción, puntuando con un 7,57 y una desviación típica de 1,79.

- Entre los atributos de calidad con estimación igual o mayor a un promedio de 7,5, valorados por tanto como muy satisfactorios, destacan:
 - La ausencia de discriminación en el trato dispensado.
 - El resultado final de la gestión exitoso.
 - El aspecto cuidado de las personas que atienden el servicio, así como las instalaciones en general.
 - Los usuarios de este colectivo consideran que está garantizada la intimidad, confidencialidad y custodia de sus datos personales.
 - La ausencia en los centros de atención de barreras arquitectónicas.
 - El manejo de un lenguaje comprensible y una información fiable y segura.
 - Valoran, en gran medida, el trato amable y considerado, el interés y voluntad en la atención y la competencia técnica y profesional de los empleados.
- En cuanto a los que porcentualmente muestran un mayor número de respuestas con puntuaciones menores de “5” están: el precio pagado, la resolución de incidencias, la información añadida acerca de repercusiones de los trámites realizados, así como la necesidad de mejora de señalización de los centros de atención.
- Opiniones de los usuarios en el cuestionario acerca de lo que más valoran y aquello que mejorarían:
 - Entre lo más valorado:
 - La atención personal, la calidad humana, la amabilidad.
 - La claridad de la información.
 - La buena disposición del personal.
 - Entre lo que consideran que necesita mejorar:
 - Impulsar la tramitación telemática.
 - La complejidad de los trámites y numerosa documentación solicitada.
 - Mayor rapidez en emitir las resoluciones.
 - Ampliar la plantilla en etapa estival.
 - Gratuidad.
 - La coordinación y homogeneización de criterios.
 - Dificultad para contactar con personas que puedan solucionar dudas.

Recomendaciones:

- Se recomienda impulsar la tramitación telemática.
- Sería una mejora muy valorada agilizar la resolución de aquellos procedimientos cuya autorización es necesaria para poner en marcha un evento.

- La coordinación entre Administraciones, en caso de concurrencia de permisos entre varias, sería idónea en este tipo de procedimientos.
- Se recomienda valorar la revisión de aquellos procedimientos susceptibles de simplificación administrativa.
- Se recomienda analizar los flujos de clientes, especialmente en épocas estivales, para dar respuesta al aumento de demanda con recursos suficientes.

PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL “JUEGO”

Conclusiones:

- La valoración de la satisfacción general con la calidad del servicio recibido entre usuarios de procedimientos relacionados con “Juego” es “totalmente satisfactoria”, alcanzando los 9,17 puntos, con una desviación típica de 1,22.
- Todos los atributos valorados en el cuestionario superan la puntuación de 7,5, con excepción del precio pagado por el servicio que alcanza los 6,34 puntos.
- Más de un 50% de encuestados han puntuado entre 9 y 10 puntos características tales como: ausencia de barreras arquitectónicas, el trato amable, la competencia profesional del personal, su interés en solucionar problemas, éxito en las gestiones, las instalaciones, el lenguaje comprensible, el tiempo dedicado a su trámite, la información facilitada, la intimidad, etc.
- Un 52,2% de los usuarios de estos procedimientos realizan al trimestre “5 ó más visitas” al centro de atención,

Recomendaciones:

- Potenciar la tramitación telemática, dada la alta frecuencia de visitas del mismo usuario que se producen en la gestión trimestral (52,2% más de 5 visitas).
- Diseñar un modelo de atención que permita disminuir la necesidad presencial de gestión.
- Habilitar algún medio de contacto con el centro de atención (telefónica, electrónico, etc.), para aquellos usuarios que tienen que desplazarse geográficamente desde su centro de residencia cuando está ubicado fuera de las capitales de provincia donde este el centro de atención del Servicio.

PROCEDIMIENTOS EN EL “REJUP”

Conclusiones:

- La puntuación obtenida por los usuarios del procedimiento de inscripción de en Registro de Juego de Prohibidos de la Comunidad Autónoma de Aragón, en la “Valoración general de la calidad del servicio recibido” es significativamente insatisfactoria, con 2,40 puntos sobre 10 y con una desviación típica de 1,71.
- Un 56% de los encuestados sitúa sus estimaciones en valores inferiores a 5 puntos.
- Entre los atributos de calidad que obtienen una promedio por encima del 5 están: el resultado final exitoso de la gestión, la ausencia de barreras arquitectónicas, la simplicidad y sencillez del

procedimiento tramitado, el precio del servicio, aspecto cuidado de las personas que atienden, la adecuación de las instalaciones y el tiempo de espera en ser atendido.

- Entre los atributos que obtienen peor calificación: la garantía de intimidad, confidencialidad y custodia de datos personales, la señalización del centro, la buena comunicación y fácil acceso, la correcta identificación de los empleados y la información y asesoramiento que reciben.
- Entre las opiniones personales que expresan respecto a cómo mejorarían el servicio, destacan áreas de mejora tales como:
 - La calidad de la atención, la intimidad, la privacidad y confidencialidad.
 - La información que reciben.
 - El interés personal por la gestión que les lleva al servicio.
 - La falta de información relativa a servicios de ayuda respecto a su enfermedad.

Recomendaciones:

- La baja puntuación obtenida en general por la calidad del servicio recibido, es una potente llamada de atención, que indica un área de mejora a abordar de manera inmediata.
- La comparación con la muy satisfactoria opinión de los otros colectivos que visitan el servicio indica que, con toda probabilidad, la tipología de esta necesidad y las características de estos usuarios requieren un modelo de atención sustancialmente distinto del que se dispensa, y que es altamente valorada en otros trámites y gestiones.
- Se recomienda estudiar el modelo de atención que requieren estas personas, más próximo a atenciones de carácter social, que a las tareas administrativas de autorización o control.

ANEXOS

Normativa

A) ESPECTACULOS

Ley 11/2005, de 28 diciembre, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Aragón.

- Decreto 226/2001, de 18 de septiembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de los Festejos Taurinos Populares.
- Decreto 15/2003, de 28 enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la autorización y funcionamiento de las plazas de toros portátiles.
- Decreto 16/2003, de 28 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de las Escuelas Taurinas de Aragón.
- Decreto 223/2004, de 19 octubre, Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Espectáculos Taurinos de Aragón.
- Decreto 220/2006, de 7 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el catálogo de espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Decreto 23/2010, de 23 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de admisión en espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos.
- Decreto 16/2014, de 4 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la celebración de espectáculos públicos y actividades recreativas ocasionales y extraordinarias.

B) JUEGO

Ley 2/2000, de 28 junio, del Juego de Aragón.

- Decreto 198/2002, de 11 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Casinos de Juego.
- Decreto 159/2002, de 30 abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Juegos y Apuestas de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Decreto 3/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se crea el Registro General del Juego y se aprueba su Reglamento.
- Decreto 142/2008, de 22 julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento del juego del bingo de Aragón 2008.
- Decreto 2/2011, de 11 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Apuestas Deportivas, de Competición o de otra índole.
- Decreto 39/2014, de 18 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Locales de juego.
- Decreto 22/2015, de 24 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Máquinas de Juego.
- Decreto 108/2009, de 23 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se suprime el Fichero de datos de carácter personal «Registro de prohibidos» y se crea el fichero de datos de carácter personal «Registro del Juego de prohibidos» (REJUP).

Cuestionarios



CALIDAD PERCIBIDA - Presencial

SERVICIO DE AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS Y SANCIONES – D.G. JUSTICIA E INTERIOR

El Gobierno de Aragón, mediante esta encuesta, quiere conocer su opinión sobre la atención que presta. El cuestionario es sencillo y solo le llevará unos minutos de su tiempo contestarlo, para ello es suficiente señalar con una X la opción que le parezca más conveniente.

El cuestionario es totalmente anónimo, no tiene que poner sus datos personales ni firmarlo. Una vez cumplimentado, usted mismo puede depositarlo en la caja que está prevista para ello en cada lugar.

No se olvide contestar a todas las preguntas. Es muy importante, ya que para poder mejorar necesitamos conocer su opinión.

Muchas gracias

<p>▪ MES en el que se está realizando el cuestionario:</p>	<p>▪ PROVINCIA en que reside: 1. Zaragoza 2. Huesca 3. Teruel</p>	<p>▪ LUGAR O CENTRO donde ha recibido el servicio:</p>
<p>▪ NÚMERO DE VECES que ha acudido en este trimestre, al mismo lugar donde le han prestado el servicio: 1. 1 vez 2. 2 veces 3. 3 veces 4. 4 veces 5. 5 o más veces</p>	<p>▪ Tipo de SERVICIO: 1. Máquinas de juego y azar 2. Registro general del juego 3. Locales de juego 4. Locales de apuestas 5. Pruebas deportivas 6. Espectáculos taurinos 7. Espectáculos pirotécnicos 8. Personal de admisión 9. Otras</p>	<p>▪ ¿Ha utilizado alguna vez el TELÉFONO para realizar su consulta en este Servicio? 1. SI 2. NO</p>
		<p>▪ SATISFACCIÓN con la atención telefónica (del 0 - nada satisfecho- al 10 -muy satisfecho-)</p>

Características generales del usuario del servicio

<p>▪ SEXO: 1. Mujer 2. Hombre</p>	<p>▪ GRUPO DE EDAD: 1. Entre 18 -24 2. 25-34 años 3. 35-44 años 4. 45 -54 años 5. 55-64 años 6. 65 y más años</p>	<p>▪ CONDICIÓN: 1. Interés personal 2. Administración pública 3. Representación de empresa propia 4. Representación de empresa ajena 5. Empleado 6. Otra</p>
<p>▪ NACIONALIDAD: 1. Española 2. Unión Europea 3. Otros países.</p>	<p>▪ En caso de representación de empresa: 1. Indique el código postal de la localidad dónde se encuentra ubicada 2. Indique el número de trabajadores 3. Describa brevemente la principal actividad:</p>	

Características generales del servicio

Valore su grado de satisfacción sobre las siguientes cuestiones:		Señale con una X la opción que considere, teniendo en cuenta que 0 es nada satisfecho y 10 es muy satisfecho.										
1	Adecuación y estado de la oficina donde le han atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Comodidad de las instalaciones donde le han atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Limpieza de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Aspecto cuidado y limpio de las personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Correcta identificación de las personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Buena comunicación y fácil acceso del centro donde le han atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

8	Señalización adecuada del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Horarios de atención del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso al centro y dentro del mismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Cumplimiento con lo anunciado o comprometido en la prestación del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Confianza en que el servicio se presta de la mejor manera posible	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Confianza en que la información o asesoramiento son correctos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	En el caso en que se haya producido algún problema durante la atención prestada, capacidad de la organización para resolverlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Tiempo de espera hasta ser atendido/a	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Tiempo dedicado a su consulta o atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18	Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	Trato amable y considerado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido en su petición	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21	Información y asesoramiento facilitado sobre las opciones que más le convienen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22	Garantía de intimidad, confidencialidad y custodia de sus datos personales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23	Ausencia de discriminación en el trato dispensado hacia usted.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24	Precio pagado por el servicio recibido, en su caso.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25	Información facilitada, en su caso, sobre repercusiones derivadas de los trámites realizados o de los servicios recibidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26	Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para Vd.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27	Información facilitada fiable, segura, completa y sin errores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28	Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y en la realización de trámites y/o gestiones en este centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29	Resultado final obtenido por usted en la gestión realizada en este centro (consiguió lo que deseaba)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30	En general, el grado de satisfacción con el servicio en esta oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

¿Qué considera lo mejor del SERVICIO?

.....

¿Qué mejoraría?

.....

SERVICIO DE AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS Y SANCIONES – D.G. JUSTICIA E INTERIOR

El Gobierno de Aragón, mediante esta encuesta, quiere conocer su opinión sobre la atención que presta. El cuestionario es sencillo y solo le llevará unos minutos de su tiempo contestarlo, para ello es suficiente señalar con una X la opción que le parezca más conveniente.

El cuestionario es totalmente anónimo, no tiene que poner sus datos personales ni firmarlo. Una vez cumplimentado, usted mismo puede depositarlo en la caja que está prevista para ello en cada lugar.

No se olvide contestar a todas las preguntas. Es muy importante, ya que para poder mejorar necesitamos conocer su opinión.

Muchas gracias

<p>▪ MES en el que se está realizando el cuestionario:</p> <p>.....</p>	<p>▪ PROVINCIA en que reside:</p> <p>1. Zaragoza 2. Huesca 3. Teruel</p>	<p>▪ LUGAR O CENTRO donde ha recibido el servicio:</p> <p>.....</p>
<p>▪ NÚMERO DE VECES que ha acudido a las oficinas del Servicio, del Gobierno de Aragón:</p> <p>1. 1 vez 2. 2 veces 3. 3 o más veces</p>	<p>▪ ¿Ha utilizado alguna vez el TELÉFONO para realizar su consulta en este Servicio?</p> <p>1. SI 2. NO</p>	<p>▪ SATISFACCIÓN con la atención telefónica (del 0 - nada satisfecho- al 10 -muy satisfecho-)</p>

Características generales del usuario del servicio

<p>▪ SEXO:</p> <p>1. Mujer 2. Hombre</p>	<p>▪ NACIONALIDAD:</p> <p>1. Española 2. Unión Europea 3. Otros países</p>	<p>▪ GRUPO DE EDAD:</p> <p>1. Entre 18 -24 2. 25-34 años 3. 35-44 años 4. 45 -54 años 5. 55-64 años 6. 65 y más años</p>
---	---	---

Características generales del servicio (recuerde que se refiere a las oficinas y servicios del Gobierno de Aragón)

Valore su grado de satisfacción sobre las siguientes cuestiones:		Señale con una X la opción que considere, teniendo en cuenta que 0 es nada satisfecho y 10 es muy satisfecho.										
1	Adecuación y estado de la oficina donde le han atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Comodidad de las instalaciones donde le han atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Limpieza de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Aspecto cuidado y limpio de las personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Correcta identificación de las personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Buena comunicación y fácil acceso del centro donde le han atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Señalización adecuada del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Horarios de atención del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso al centro y dentro del mismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

11	Cumplimiento con lo anunciado o comprometido en la prestación del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Confianza en que el servicio se presta de la mejor manera posible	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Confianza en que la información o asesoramiento son correctos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	En el caso en que se haya producido algún problema durante la atención prestada, capacidad de la organización para resolverlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Tiempo de espera hasta ser atendido/a	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Tiempo dedicado a su consulta o atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18	Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	Trato amable y considerado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido en su petición	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21	Información y asesoramiento facilitado sobre las opciones que más le convienen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22	Garantía de intimidad, confidencialidad y custodia de sus datos personales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23	Ausencia de discriminación en el trato dispensado hacia usted.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24	Precio pagado por el servicio recibido, en su caso.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25	Información facilitada, en su caso, sobre repercusiones derivadas de los trámites realizados o de los servicios recibidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26	Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para Vd.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27	Información facilitada fiable, segura, completa y sin errores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28	Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y en la realización de trámites y/o gestiones en este centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29	Resultado final obtenido por usted en la gestión realizada en este centro (consiguió lo que deseaba)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30	En general, el grado de satisfacción con el servicio en esta oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

¿Qué considera lo mejor del SERVICIO?

.....

¿Qué mejoraría?

.....

Cuestionarios *on-line*.

Sistema de Encuestas del Gobierno de Aragón - Cuestionario de Percep... <http://encuestas.aragon.es/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/su...>

Cuestionario de Percepción calidad "Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones"

El Gobierno de Aragón, mediante esta encuesta, quiere conocer su opinión acerca de la atención que presta en relación a las solicitudes de autorización relativas a espectáculos taurinos, pirotécnicos, deportivos, recreativos, etc.

El cuestionario es sencillo de responder y únicamente llevará unos minutos de su tiempo contestarlo. Para ello es suficiente señalar aquella opción que le parezca más conveniente. Es totalmente anónimo y el tratamiento de los datos es meramente estadístico.

Su experiencia de usuario es imprescindible para mejorar la calidad de nuestros servicios.

Muchas gracias por su tiempo y su colaboración.

Hay 9 preguntas en esta encuesta

Características del uso

Mes en el que se está realizando el cuestionario

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Enero
- Febrero
- Marzo
- Abril
- Mayo
- Junio
- Julio
- Agosto
- Septiembre
- Octubre
- Noviembre
- Diciembre

Provincia en que reside:

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Huesca
- Teruel
- Zaragoza

Tipo de entidad: *

Por favor, marque las opciones que correspondan:

- Administración pública
- Empresa privada
- Organización sin ánimo de lucro

Otro:

Número de veces que ha acudido en este trimestre, al mismo lugar donde le han prestado el servicio:

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1 vez
 2 veces
 3 veces
 4 veces
 5 ó más veces

Tipo de servicio solicitado: *

Por favor, marque las opciones que correspondan:

- Espectáculos taurinos
 Espectáculos pirotécnicos
 Pruebas deportivas
 Actividades recreativas
 Otro:

Vía de acceso al servicio:

Por favor, marque las opciones que correspondan:

- Presencial
 Telefónica
 Electrónica
 Otro:

Características generales del servicio

Conteste a las preguntas que crea oportuno según su experiencia de usuario, valorando su grado de satisfacción en relación con la atención recibida (presencial, telefónica y/o electrónica)

Marque la opción que considere, teniendo en cuenta que 1 es nada satisfactorio y 10 muy satisfactorio

Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Adecuación y estado de la oficina donde le han atendido	<input type="radio"/>									
Comodidad de las instalaciones donde le han atendido	<input type="radio"/>									
Limpieza de las instalaciones	<input type="radio"/>									
Aspecto cuidado y limpio de las personas que prestan el servicio	<input type="radio"/>									
Correcta identificación de las personas que prestan el servicio	<input type="radio"/>									
Buena comunicación y fácil acceso del centro donde le han atendido	<input type="radio"/>									
Señalización adecuada del centro	<input type="radio"/>									
Horarios de atención del centro	<input type="radio"/>									
Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso al centro y dentro del mismo	<input type="radio"/>									
Cumplimiento con lo anunciado o comprometido en la prestación del servicio	<input type="radio"/>									
Confianza en que el servicio se presta de la mejor manera posible	<input type="radio"/>									
Confianza en que la información o asesoramiento son correctos	<input type="radio"/>									
En el caso de que se haya producido algún problema durante la atención prestada, capacidad de la organización para resolverlo	<input type="radio"/>									
Tiempo de espera para ser atendido/a	<input type="radio"/>									
Tiempo dedicado a su consulta o atención	<input type="radio"/>									
Competencia y buen hacer de las personas que le han atendido en su petición	<input type="radio"/>									
Trato amable y considerado	<input type="radio"/>									
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido en su petición	<input type="radio"/>									
Información y asesoramiento facilitado sobre las opciones que más le convienen	<input type="radio"/>									
Garantía de intimidad, confidencialidad y custodia de sus datos personales	<input type="radio"/>									
Ausencia de discriminación en el trato dispensado hacia usted	<input type="radio"/>									
Precio pagado por el servicio, en su caso	<input type="radio"/>									
Información facilitada, en su caso, sobre repercusiones derivadas de los trámites realizados o de los servicios recibidos	<input type="radio"/>									
Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para Vd.	<input type="radio"/>									
Información facilitada fiable, segura, completa y sin errores	<input type="radio"/>									

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y en la realización de trámites y/o gestiones en ese centro	<input type="radio"/>									
Resultado final obtenido por usted en la gestión realizada en ese centro (consiguió lo que deseaba)	<input type="radio"/>									
Valoración general de la calidad de los servicios ofrecidos en ese centro	<input type="radio"/>									

¿Qué considera lo mejor del Servicio?

Por favor, escriba su respuesta aquí:

¿Qué mejoraría?

Por favor, escriba su respuesta aquí:

(Sección Juego) Cuestionario de Percepción Calidad "Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sanciones"

El Gobierno de Aragón, mediante esta encuesta, quiere conocer su opinión sobre la atención que presta. El cuestionario es sencillo y sólo le llevará unos minutos de su tiempo contestarlo, para ello es suficiente señalar con una X la opción que le parezca más conveniente.

El cuestionario es totalmente anónimo, no teniendo que hacer constar sus datos personales. Conteste a las preguntas desde su experiencia como usuario del servicio. Conocer su opinión nos ayuda a mejorar.

Muchas gracias.

Hay 13 preguntas en esta encuesta

Características del uso

Mes en el que se está realizando el cuestionario: *

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Enero
- Febrero
- Marzo
- Abril
- Mayo
- Junio
- Julio
- Agosto
- Septiembre
- Octubre
- Noviembre
- Diciembre

Provincia de residencia:

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Huesca
- Teruel
- Zaragoza

Otro

Tipo de servicio:

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Máquinas de juego y azar
- Registro general del juego
- Locales de juego

- Locales de apuestas
- Personal de admisión
- Otro

Vías de acceso al servicio:

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Presencial
- Telefónica
- Telemática
- Otro

Número de veces que ha acudido en este trimestre al mismo lugar donde le han prestado el servicio:

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:
La respuesta fue 'Presencial' en la pregunta '4 [3]' (Vías de acceso al servicio:)

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1 vez
- 2 veces
- 3 veces
- 4 veces
- 5 ó más veces
- Otro

Características generales del usuario del servicio

Género:

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Femenino
 Masculino

Grupo de edad:

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Entre 18 - 24 años
 25-34 años
 35-44 años
 45-54 años
 55-64 años
 65 y más años

Nacionalidad:

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Española
 Unión Europea
 Otros países

Condición: *

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Interés personal
 Administración pública
 Representación de empresa propia
 Representación de empresa ajena
 Empleado
 Otro

En caso de representación de empresa:

Por favor, escriba su(s) respuesta(s) aquí:

Código postal de la localidad dónde se encuentra ubicada

Indique el número de trabajadores

Describa brevemente la principal actividad

Características Generales del servicio

Valore su grado de satisfacción sobre las siguientes cuestiones: (siendo 1 -nada satisfactorio- y 10 -muy satisfactorio-)

Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Adecuación y estado de la oficina donde le han atendido	<input type="radio"/>									
Comodidad de las instalaciones donde le han atendido	<input type="radio"/>									
Limpieza de las instalaciones	<input type="radio"/>									
Aspecto cuidado y limpio de las personas que prestan el servicio	<input type="radio"/>									
Correcta identificación de las personas que prestan el servicio	<input type="radio"/>									
Buena comunicación y fácil acceso del centro donde el han atendido	<input type="radio"/>									
Señalización adecuada del centro	<input type="radio"/>									
Horarios de atención del centro	<input type="radio"/>									
Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso al centro y dentro del mismo	<input type="radio"/>									
Cumplimiento con lo anunciado o comprometido en la prestación del servicio	<input type="radio"/>									
Confianza de que el servicio se presta de la mejor manera posible	<input type="radio"/>									
Confianza en que la información o asesoramiento son correctos	<input type="radio"/>									
En el caso de que se haya producido algún problema durante la atención prestada, capacidad de la organización para resolverlo	<input type="radio"/>									
Tiempo de espera hasta ser atendido/a	<input type="radio"/>									
Tiempo dedicado a su consulta o atención	<input type="radio"/>									
Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio	<input type="radio"/>									
Trato amable y considerado	<input type="radio"/>									
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido en su petición	<input type="radio"/>									
Información y asesoramiento facilitado sobre las opciones que más le convienen	<input type="radio"/>									
Garantía de intimidad, confidencialidad y custodia de sus datos personales	<input type="radio"/>									
Ausencia de discriminación en el trato dispensado hacia usted	<input type="radio"/>									
Precio pagado por el servicio recibido, en su caso	<input type="radio"/>									
Información facilitada, en su caso, sobre las repercusiones derivadas de los trámites realizados o de los servicios recibidos	<input type="radio"/>									
Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para usted	<input type="radio"/>									
Información facilitada fiable, segura, completa y sin errores	<input type="radio"/>									
Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y en la realización de trámites y/o gestiones en este centro	<input type="radio"/>									
Resultado final obtenido por usted en la gestión realizada en este centro (consiguió lo que deseaba)	<input type="radio"/>									

En general, el grado de satisfacción con el servicio en esta oficina

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>									

¿Qué considera lo mejor del servicio?:

Por favor, escriba su respuesta aquí:

¿Qué mejoraría?:

Por favor, escriba su respuesta aquí: