

INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE 2019 REALIZADA EN LAS OFICINAS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID (EMVS)

Introducción

Con el fin de valorar el grado de satisfacción de la ciudadanía, tanto en la atención prestada por el personal de la EMVS, como en la calidad y en la claridad de la información recibida, se ha realizado esta encuesta por segundo año consecutivo con motivo de la gestión abierta, transparente y eficiente que desarrolla el Ayuntamiento de Madrid.

Para la realización de la encuesta se ha utilizado la estructura del año anterior con el objetivo de poder evaluar también la evolución del desempeño en la atención recibida por parte de la ciudadanía.

La encuesta consta de cinco preguntas; una relacionada con el perfil de edad y sexo de la ciudadanía, dos con la frecuencia y el motivo de la visita, y las dos últimas con la calidad de la atención e información recibidas.

Para la evaluación del año 2019 se realizaron un total de 436 encuestas presenciales por auto cumplimentación en cuestionario papel. El periodo de recogida fue del 8 al 17 de mayo, ambos inclusive.

Esta encuesta forma parte de las áreas de mejora de la Carta de Servicios de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS), aprobada el pasado 20 de julio de 2017

Resultados de la evaluación

A continuación, se ha realizado un análisis pormenorizado de cada una de las preguntas de la encuesta

Pregunta N.º 1. Edad

1. Edad

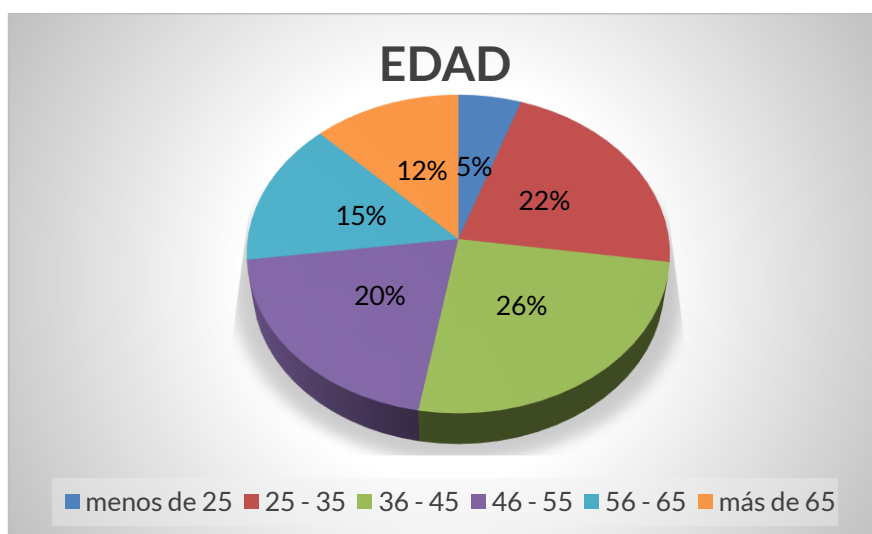
menos de 25 ☐ 25-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ 56-65 ☐ más de 65 ☐

Sexo

Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐

- Edad**

Siguiendo la misma línea de los resultados de la encuesta de 2018, el mayor porcentaje de edad de las personas encuestadas se concentra en el tramo entre 36 y 45 años, seguido de entre 25 y 35 años.

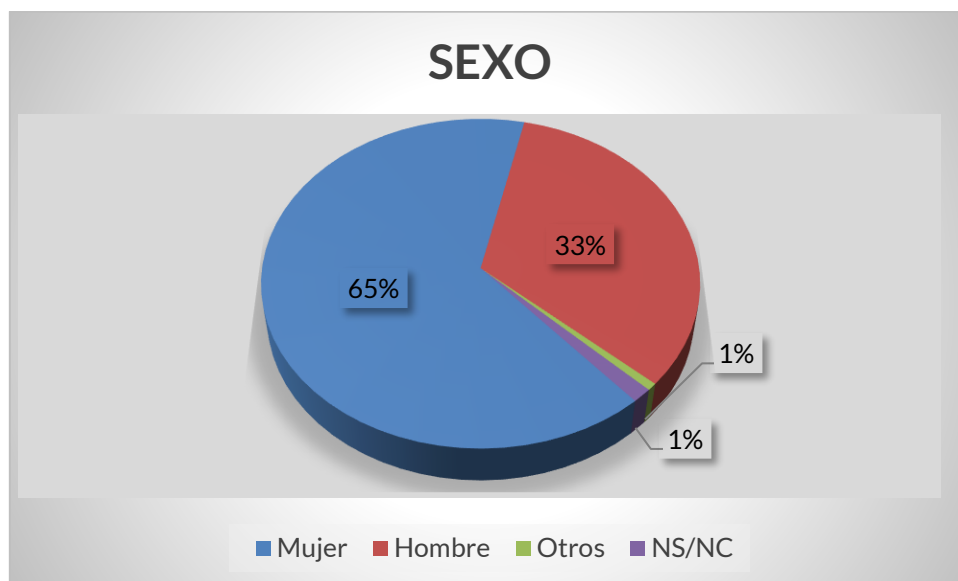


RANGO DE EDAD	DATOS ABSOLUTOS	PORCENTAJE
menos de 25	23	5%
25 - 35	96	22%
36 - 45	111	26%
46 - 55	88	20%
56 - 65	64	15%
más de 65	54	12%
TOTAL	436	100%



- **Sexo**

Un año más, en relación a la distribución de personas encuestadas por sexo, destaca el alto porcentaje de mujeres con respecto al de hombres y, como novedad, se incorpora un 1% de personas que han marcado la opción otros



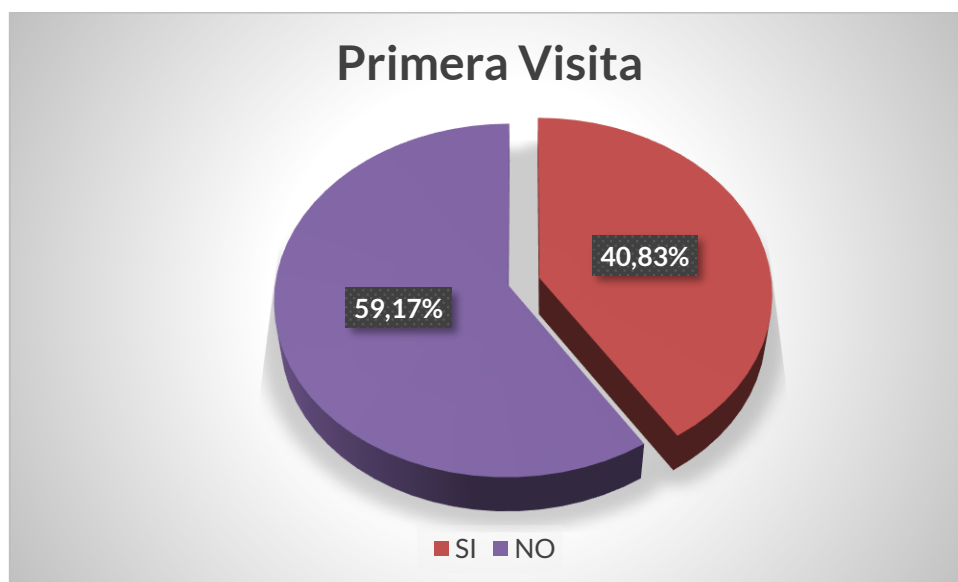
SEXO	DATOS ABSOLUTOS	PORCENTAJE
Mujer	283	65%
Hombre	144	33%
Otros	3	1%
NS/NC	6	1%
TOTAL	436	100%

Pregunta N.º 2

2. ¿ Es la primera vez que acude a las oficinas de la EMVS ?

Si ☐ No ☐

Del total de personas encuestadas, el 59,17% ha acudido por primera vez a las oficinas la EMVS, frente al 40,83 % que ya lo había hecho en algún otro momento. En esta ocasión ha crecido muy levemente el número de personas que visitaba la empresa por primera vez con respecto a 2018 en donde el dato era de un 54%



1ª VISITA	DATOS ABSOLUTOS	PORCENTAJE
NO	258	59,17%
SI	178	40,83%
TOTAL	436	100%

Pregunta N.º 3

3. ¿ Cual es el motivo principal de su visita ?

- a/ Solicitud de información: General ☐ Técnica ☐
- b/ Solicitud de vivienda ☐
- c/ Gestión contrato de alquiler: Vivienda ☐ Plaza garaje ☐ Local ☐
- d/ Venta de vivienda particular ☐
- e/ Contrato de prestación de servicios a la EMVS ☐
- f/ Otro
-
-

138 de las personas encuestadas manifestaron haber acudido a las oficinas de la EMVS para solicitar información general, 209 para solicitar una vivienda, 229 para realizar una gestión sobre un contrato de alquiler, 8 para informarse sobre la venta de su vivienda particular, 12 para un tema relacionado con la prestación de servicios a la empresa y 8 personas interesadas en otros temas. El dato más alto se corresponde con la gestión de contratos de alquiler, debido a que la encuesta se realizó en el periodo de firma de los contratos de arrendamiento, tras la última comisión de adjudicación.





MOTIVO DE VISITA	DATOS ABSOLUTOS	PORCENTAJE
Solicitud de información	112	19,37%
Solicitud de vivienda	209	36,15%
Gestión contrato de alquiler	229	39,61%
Venta de vivienda particular.	8	1,38%
Prestación de servicios EMVS.	12	2,07%
Otros	8	1,38%
TOTAL	578	100%

A continuación, mostramos los gráficos de cada una de las preguntas que ofrecían distintas opciones de respuesta

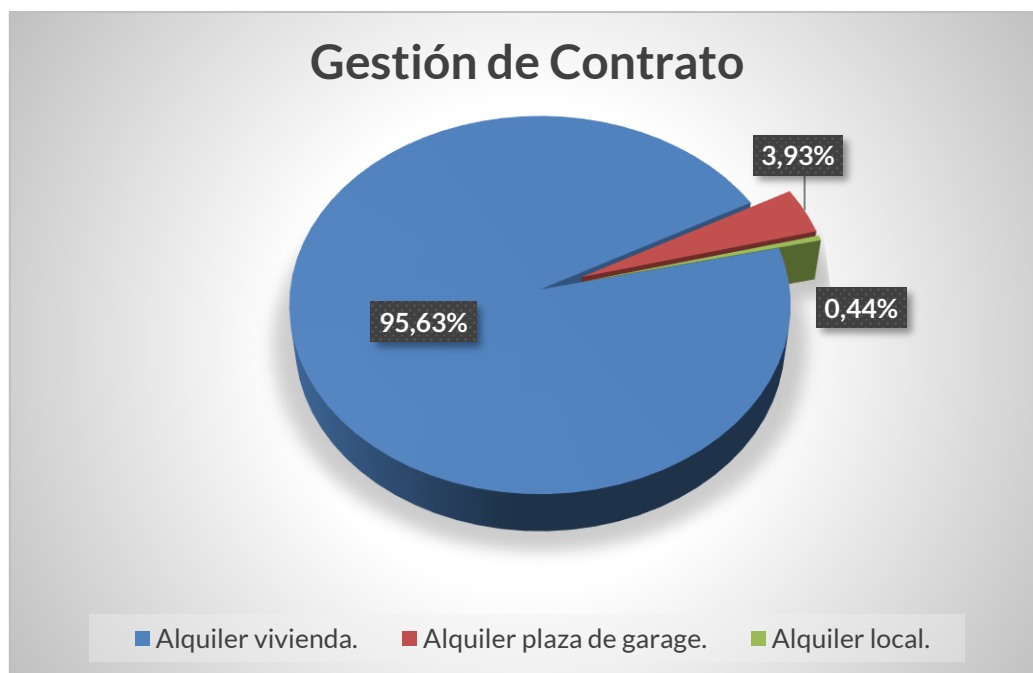
a) Solicitud de información



SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DATOS ABSOLUTOS	PORCENTAJE
GENERAL	95	84,82%
TÉCNICA	17	15,18%
TOTAL	112	100%



b) Firma de contrato de alquiler



GESTIÓN CONTRATO	DATOS	PORCENTAJE
VIVIENDA	219	95,6%
PLAZA DE GARAJE	9	3,93%
LOCAL	1	0,44%
TOTAL	229	100%

Pregunta N° 4

4. Por favor, valore de 0 a 10 su satisfacción con los siguientes aspectos del personal que le ha atendido, siendo 0 la mínima puntuación y 10 la máxima

Preparación técnica del personal

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Trato recibido amabilidad y cortesía

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Preparación técnica del personal

Un año más, una de las principales prioridades de la EMVS ha sido la de ofrecer una atención personalizada e individualizada a las personas que atiende, tratándoles con respeto y facilitándoles la información que solicitan de una manera clara y comprensible.

Prueba de ello ha sido la excelente valoración que se ha otorgado a **la preparación técnica del personal** con una **nota media de 9,71, superando así el 9,38 obtenido en 2018**

La distribución detallada de las puntuaciones recibidas para este aspecto se expresa en el siguiente gráfico:



MADRID

desarrollo urbano
área delegada de vivienda

emvs
EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO



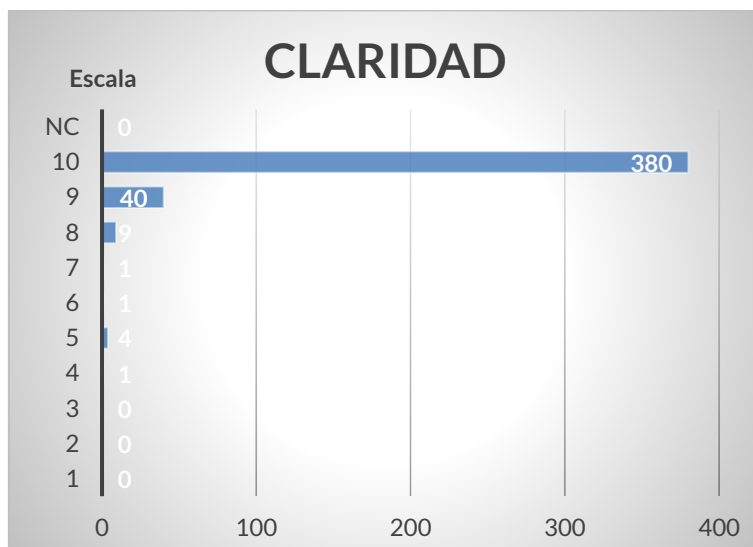
Trato recibido amabilidad y cortesía

En cuanto a la amabilidad y cortesía en el trato recibido, de nuevo ha destacado muy positivamente la alta valoración recibida por parte de las personas consultadas obteniéndose **una nota media de 9,80**, que **también supera el 9,54 recibido el pasado año**. El detalle de puntuaciones recibidas se puede ver en el siguiente gráfico:



Claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado

Por último, la valoración de las personas atendidas sobre la claridad y comprensión de la información ofrecida por el personal de la EMVS, ha sido de nuevo muy satisfactoria **superando el 9,54 del año 2018 con una nota media de 9,74**. La distribución de puntuaciones se refleja en el siguiente gráfico:



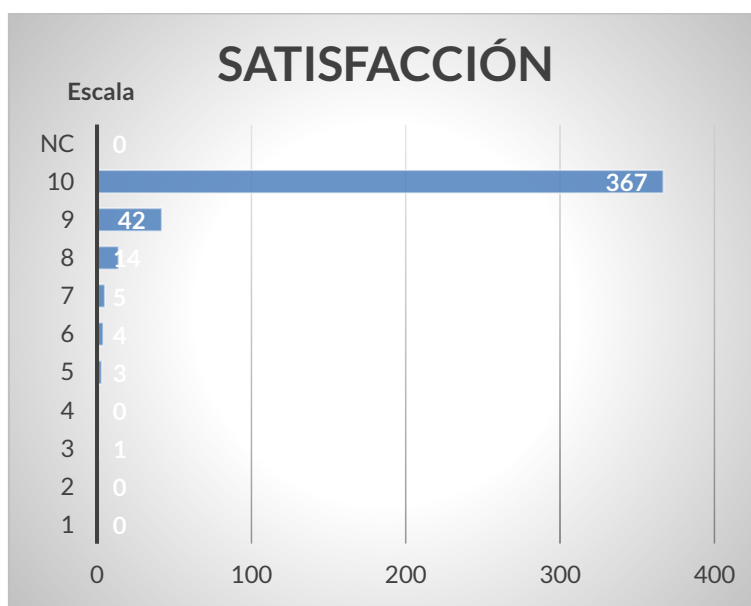
Pregunta N° 5

5. Por favor, puntúe de 0 a 10 el servicio que ha recibido en nuestras oficinas, siendo 0 la mínima puntuación y 10 la máxima

Satisfacción global con el servicio

0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

Siguiendo los altos niveles de satisfacción mostrados por la ciudadanía en las preguntas anteriores y en la encuesta del año 2018, la nota media otorgada por el servicio global recibido en las oficinas de la EMVS ha sido de **9,71**.



CONCLUSIONES GENERALES

Las principales conclusiones que se extraen tras el análisis de los resultados de la encuesta de **satisfacción ciudadana 2019** son las siguientes:

1. En consonancia con los datos obtenidos en el año 2018, el mayor porcentaje de edad de las personas encuestadas se concentra en el tramo entre 36 y 45 años, seguido de entre 5 y 35 años.
2. Con respecto al sexo de las mismas, de nuevo destaca el mayor número de mujeres, **un 65% frente al 33% de hombres** y como novedad se incorpora un 1% de personas que han marcado la opción otros y un 1% que no han marcado ninguna opción.
3. En cuanto al motivo principal de la visita a la EMVS, el dato más alto, un **39,61%**, se corresponde con la **gestión de contratos de alquiler** debido a que la encuesta se realizó en el periodo de firma de los contratos de arrendamiento tras la última comisión de adjudicación. Un **36,15%** han acudido a nuestras oficinas a **solicitar una vivienda municipal en alquiler**, seguido de un **19,37%** que han venido a solicitar información general, un **1,38%** a vender su vivienda particular, un 2% por prestación de servicios y un 1,38 % a realizar otras gestiones.
4. Por último, tras analizar los datos de **satisfacción ciudadana** respecto a la preparación **del personal**, el **trato recibido**, la **claridad de la información** proporcionada y la **atención global** recibida en la EMVS, cabe destacar que no solo se han mantenidos las excelentes valoraciones del año 2018, sino que **se han superado en todos los casos** tal y como se refleja en la siguiente gráfica.