

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE 2022, REALIZADA EN LAS OFICINAS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID (EMVS)

EMVS DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y ESTRATEGIA



## Contenido

INFORME DE RESULTADOS.....	3
Introducción.....	3
Resultados de la evaluación.....	3
CONCLUSIONES GENERALES .....	13

## INFORME DE RESULTADOS

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE 2022 REALIZADA EN LAS OFICINAS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID (EMVS)

#### Introducción

Este año se ha realizado la cuarta encuesta de satisfacción ciudadana para medir el grado de satisfacción de las personas que visitan y llaman a la EMVS, tanto de la atención prestada por el personal de la EMVS, como de la calidad y la claridad de la información recibida, poniendo de manifiesto la gestión abierta, transparente y eficiente que desarrolla el Ayuntamiento de Madrid.

Por primera vez, hemos incorporado al estudio encuestas telefónicas, por lo que se han utilizado dos tipos de cuestionarios, basados en el utilizado en los años anteriores, aunque con ligeras modificaciones y adaptadas a las dos formas de forma de recogida de los datos.

En la evaluación del año 2022, se han realizado un total de 300 encuestas presenciales y 206 encuestas telefónicas entre 17 de octubre y el 30 de noviembre, ambos inclusive, por auto cumplimentación en cuestionario de papel, en el caso de las encuestas presenciales, y cumplimentación por parte del encuestador en el caso de las telefónicas.

#### 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

###### 1. Edad

---

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

###### Sexo

---

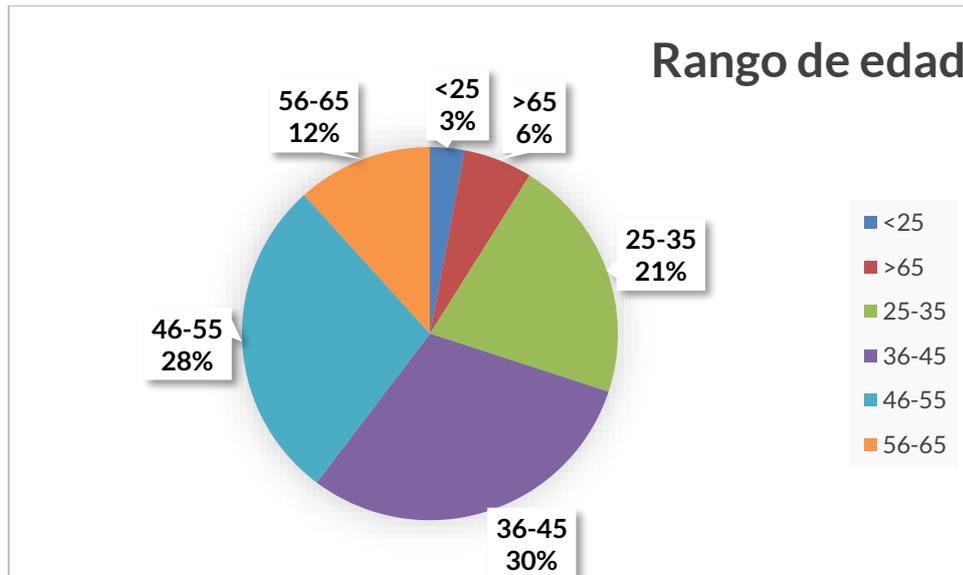
Mujer  Hombre  Otro

---

- Edad**

Si bien, el mayor porcentaje de edad de las personas encuestadas se concentra en el tramo entre 36 y 45 años, como en años anteriores, seguido del de entre 46 y 55 años en esta ocasión les separa un mínimo porcentaje del 2%, que se traduce en solo 11 personas.

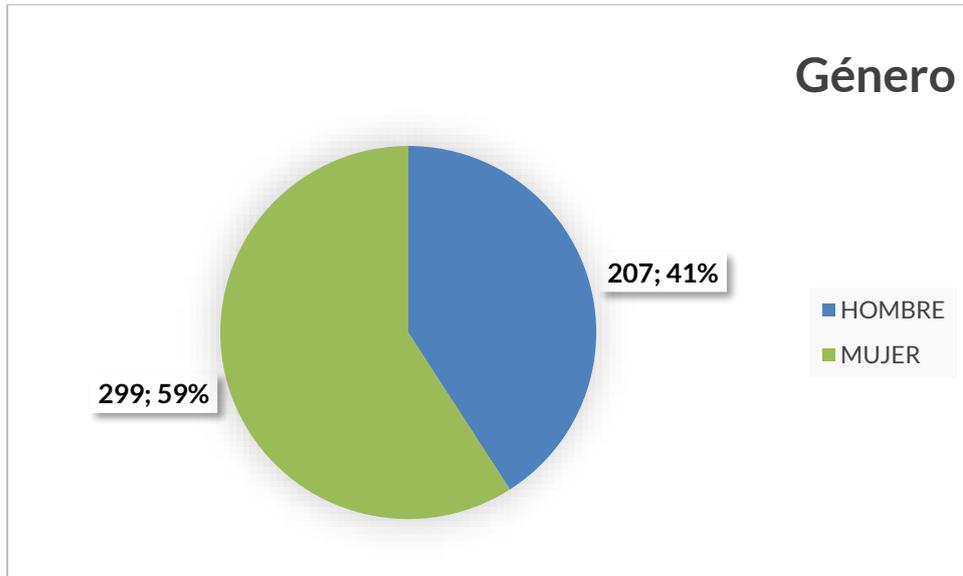
En cuanto al número de personas menores de 25 años se reduce de un 5% en 2021 a un 3 %.



Rango de edad	Datos absolutos	Porcentaje
<25	15	2,96%
>65	30	5,93%
25-35	107	21,15%
36-45	153	30,24%
46-55	142	28,06%
56-65	59	11,66%
<b>Total general</b>	<b>506</b>	<b>100%</b>

- Género**

En relación a la distribución de personas encuestadas por género, sigue siendo superior el porcentaje mujeres (59%), frente al de hombres( 41%) pero se ha acortado la distancia con respecto al año anterior en el que había un 31% de hombres frente a 62% de mujeres.



Etiquetas de fila	DATOS ABSOLUTOS	PORCENTAJE	
HOMBRE		207	40,91%
MUJER		299	59,09%
<b>Total general</b>		<b>506</b>	<b>100%</b>

**Pregunta N.º 2**

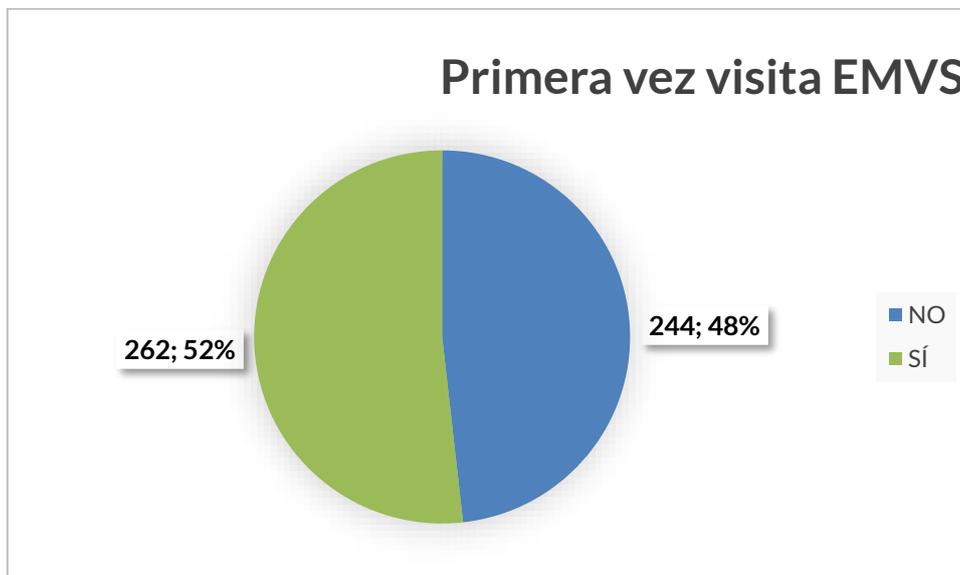
**2. ¿ Es la primera vez que llama a las oficinas de la EMVS ?**

Si  No

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

Si  No

Del total de personas encuestadas, el 52% ha acudido o llamado por primera vez a las oficinas de la EMVS, frente al 48 % que ya lo había hecho en algún otro momento. En esta ocasión, ha subido considerablemente el número de personas que contactaba con la empresa por primera vez con respecto a 2021 en donde el dato era de un 30%.



Primera visita	Datos absolutos	PORCENTAJE
NO	244	48,22%
SÍ	262	51,78%
<b>Total general</b>	<b>506</b>	<b>100%</b>



## Pregunta N.º 3

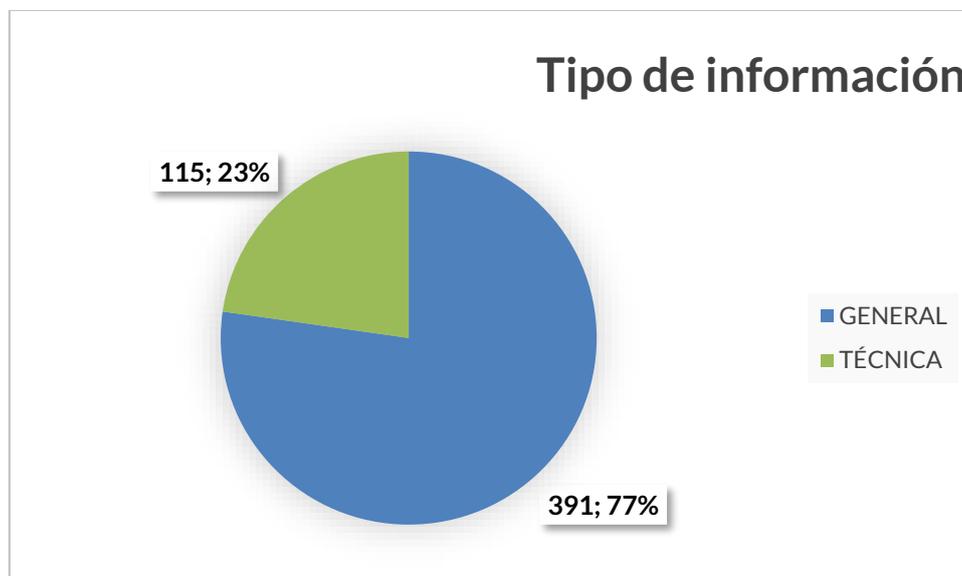
### 3. Tipo de información:

General  Técnica

77% de las personas encuestadas manifestaron haber acudido a las oficinas de la EMVS para solicitar información general, frente a 23% que marcaron la opción de información técnica.

Estos resultados, no son comparables con los de 2021 ya que esta pregunta estaba incluida como una opción más dentro de *Cual es el motivo principal de su visita*, por lo que no todos los encuestados marcaron una opción u otra.

Lo que sí que se observa, es que el mayor porcentaje lo aglutina la solicitud de información general, frente a la técnica.



Tipo de información	Datos absolutos	Porcentaje
GENERAL	391	77,27%
TÉCNICA	115	22,73%
<b>Total general</b>	<b>506</b>	<b>100%</b>



## Pregunta N.º 4

### 4. ¿Cuál es el motivo principal de su visita?

---

a/ Solicitud de vivienda

b/ Gestión contrato de alquiler: Vivienda  Plaza garaje  Local

c/ Tramitación de ayudas a la rehabilitación  d/ Información sobre rehabilitación energética

f/ Otro .....  
.....  
.....

### 4. ¿Cuál es el motivo principal de su llamada?

---

a/ Solicitud de vivienda

b/ Gestión contrato de alquiler: Vivienda  Plaza garaje  Local

c/ Tramitación de ayudas a la rehabilitación  d/ Información sobre rehabilitación energética

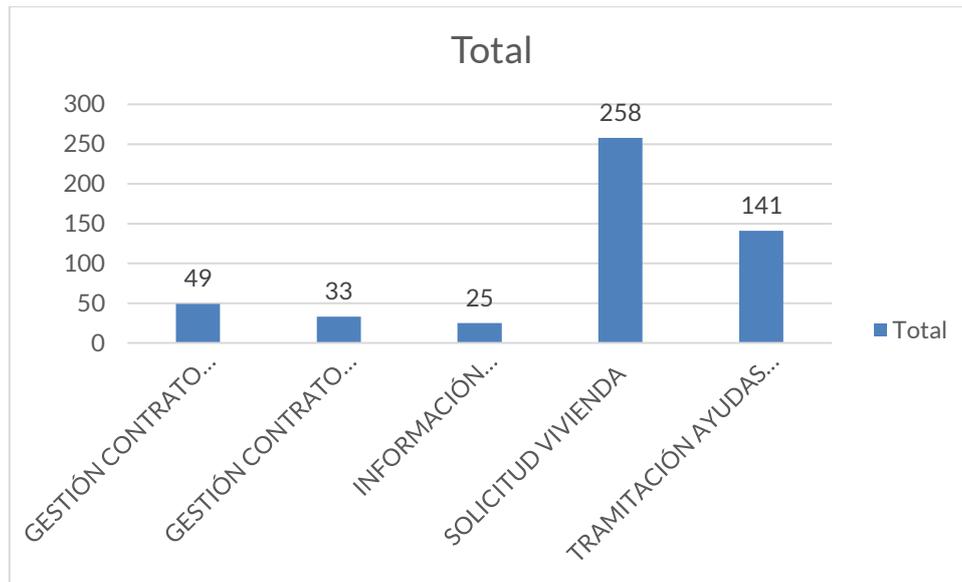
f/ Otro .....  
.....  
.....

258 personas han visitado nuestras oficinas para solicitar una vivienda, 33 para realizar una gestión sobre un contrato de alquiler de vivienda, 49 para gestiones relativas a contratos de plazas de garaje, 141 tramitación de ayudas a la rehabilitación y 25 sobre rehabilitación energética.

En cuanto al apartado “otros”, ha sido utilizado para ampliar el tipo de información señalada en los distintos apartados de esta pregunta.

El dato más alto, un año más, se corresponde con “solicitud de vivienda”, debido a que es la actividad principal y más conocida de la EMVS, seguido de la “tramitación de ayudas a la rehabilitación” con 141 consultas frente a 15 de 2021. Este considerable aumento, demuestra que el servicio que ofrece esta información, “La oficina Verde”, creado en diciembre de 2021, está siendo cada vez más conocido y demandado entre la ciudadanía.

Cabría también destacar el aumento de gestiones de contratos de plazas de garaje, 49 frente a 15 en 2021.



Etiquetas de fila	DATOS	
	ABSOLUTOS	PORCENTAJE
GESTIÓN CONTRATO GARAJE	49	9,68%
GESTIÓN CONTRATO VIVIENDA	33	6,52%
INFORMACIÓN REHABILITACIÓN ENERGÉTICA	25	4,94%
SOLICITUD VIVIENDA	258	50,99%
TRAMITACIÓN AYUDAS REHABILITACIÓN	141	27,87%
<b>Total general</b>	<b>506</b>	<b>100%</b>



## Pregunta Nª 5

**5. 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

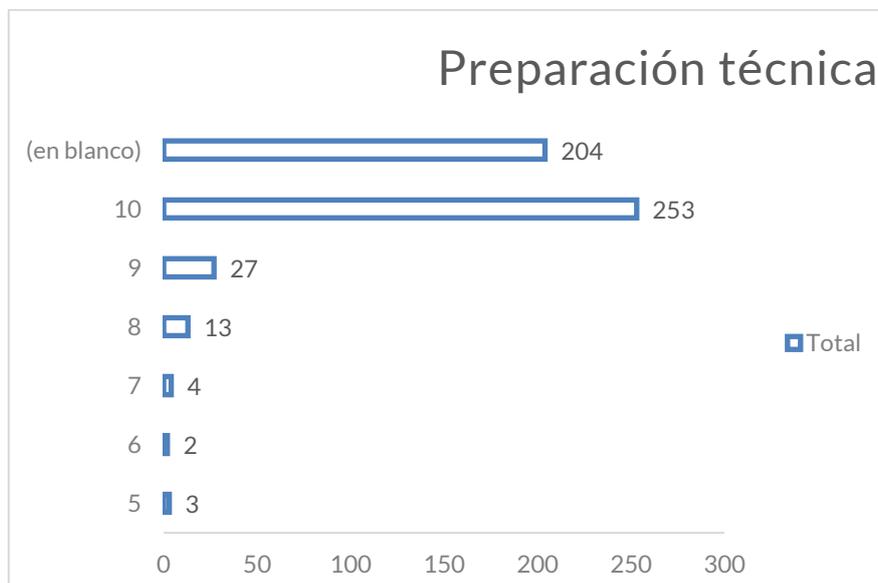
0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

### Preparación técnica del personal

La preparación del personal sigue siendo una de las prioridades de la empresa, que trata de ofrecer información personalizada e individualizada a las personas que atiende, facilitándoles los datos que solicitan de una manera clara y comprensible.

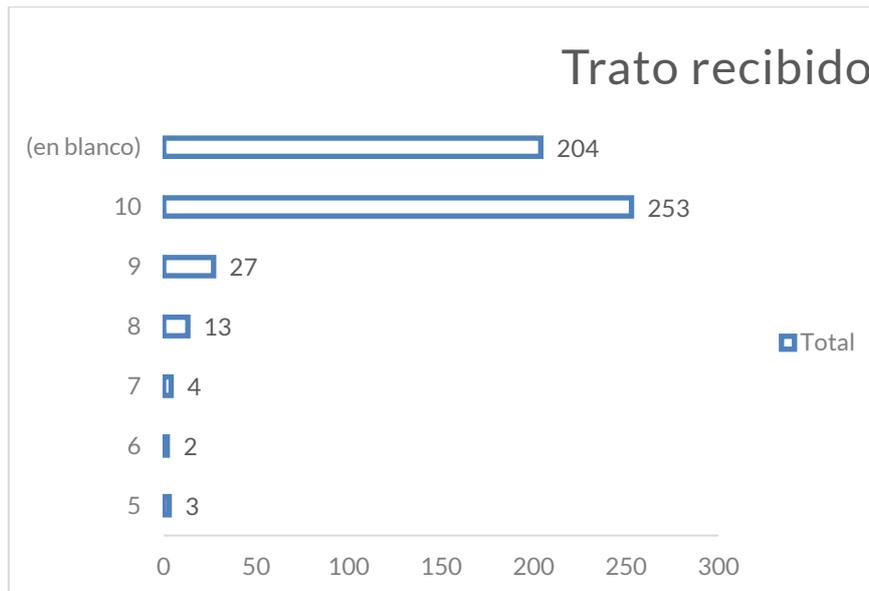
Prueba de ello, ha sido la excelente valoración que se ha otorgado a **la preparación técnica del personal** con una **nota media de 9,78 sobre 10, con un pequeño ascenso frente al 9,49 de 2021.**

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



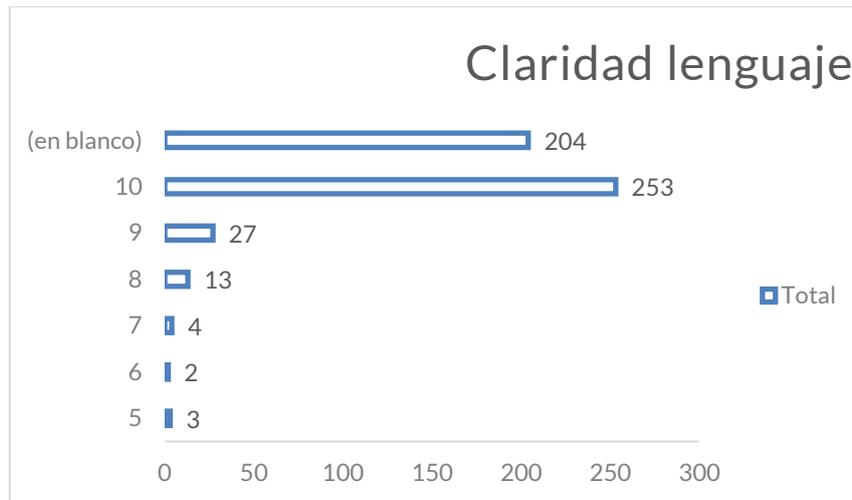
### Trato recibido amabilidad y cortesía

En cuanto a la amabilidad y cortesía en el trato recibido, un año más, ha destacado la alta valoración recibida por parte de las personas encuestadas obteniéndose **una nota media de 9,84 sobre 10 frente a 9,59 de 2021**. El detalle de puntuaciones recibidas se puede ver en el siguiente gráfico:



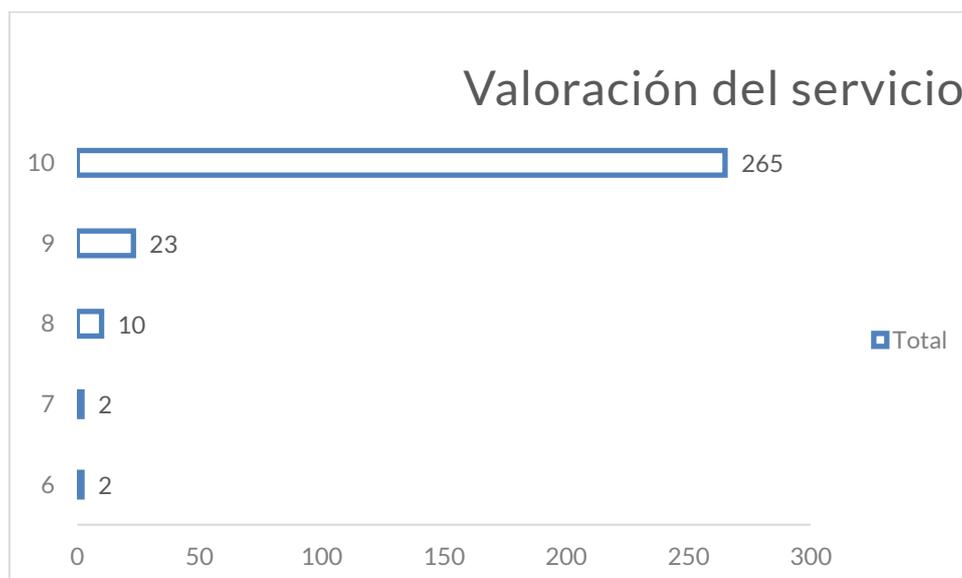
### Claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado

Por último, la valoración sobre la claridad y comprensión de la información ofrecida por el personal de la EMVS, de nuevo ha sido de nuevo sobresaliente, obteniéndose una **puntuación media de 9,85 sobre 10** y subiendo la media de 2021 que era de 9,61. La distribución de puntuaciones se refleja en el siguiente gráfico:



## Pregunta Nª 6

Siguiendo los altos niveles de satisfacción mostrados por la ciudadanía, tanto en las preguntas anteriores como en la encuesta de años anteriores, la nota media otorgada por el servicio global recibido en las oficinas de la EMVS ha sido de **9,71 sobre 10**. En este indicador también se ha producido una subida frente a 2021 donde la nota era de 9,53.



## CONCLUSIONES GENERALES

Las principales conclusiones que se extraen tras el análisis de los resultados de la encuesta de **satisfacción ciudadana 2022 son los siguientes:**

1. Un año más, se ha podido realizar sin incidentes la cuarta encuesta de satisfacción ciudadana que valora la percepción de las personas que nos visitan, tanto de la atención prestada por el personal de la EMVS, como de la calidad y la claridad de la información recibida, poniendo de manifiesto la gestión abierta, transparente y eficiente que desarrolla el Ayuntamiento de Madrid.
2. Si bien, el mayor porcentaje de edad de las personas encuestadas se concentra en el tramo entre 36 y 45 años, como en años anteriores, seguido del de entre 46 y 55 años, en esta ocasión les separa un mínimo porcentaje del 2%, que se traduce en solo 11 personas. En cuanto al número de personas menores de 25 años se reduce de un 5% en 2021 a un 3%. De esta información se puede deducir que cada vez son más los rangos de edad en las que existe un problema con la vivienda
3. En relación a la distribución de personas encuestadas por sexo, sigue siendo superior el porcentaje mujeres (59%), frente al de hombres (41%) pero se ha acortado la distancia con respecto al año anterior en el que había un 31% de hombres frente a 62% de mujeres. Las mujeres se siguen ocupando de determinadas tareas en el núcleo familiar, pero los hombres cada día están más implicados.
4. Del total de personas encuestadas, el 52% ha acudido o llamado por primera vez a las oficinas de la EMVS, frente al 48 % que ya lo había hecho en algún otro momento. En esta ocasión, ha subido considerablemente el número de personas que contactaba con la empresa por primera vez con respecto a 2021 en donde el dato era de un 30%.
5. En cuanto al tipo de información solicitada, el 77% de las personas encuestadas manifestaron haber acudido a las oficinas de la EMVS para solicitar información general, frente a 23% que marcaron la opción de información técnica.



Estos resultados, no son comparables con los de 2021 ya que esta pregunta estaba incluida como una opción más dentro de Cual es el motivo principal de su visita, por lo que no todos los encuestados marcaron una opción u otra.

Lo que sí que se observa, es que el mayor porcentaje lo aglutina la solicitud de información general, frente a la técnica.

6. En relación a la cuarta pregunta sobre el motivo de la visita o llamada, 258 personas han visitado nuestras oficinas para solicitar una vivienda, 33 para realizar una gestión sobre un contrato de alquiler de vivienda, 49 para gestiones relativas a contratos de plazas de garaje, 141 tramitación de ayudas a la rehabilitación y 25 sobre rehabilitación energética.

En cuanto al apartado “otros”, ha sido utilizado para ampliar el tipo de información señalada en los distintos apartados de esta pregunta

El dato más alto, un año más, se corresponde con “solicitud de vivienda”, debido a que es la actividad principal y más conocida de la EMVS, seguido de la “tramitación de ayudas a la rehabilitación” con 141 consultas frente a 15 de 2021. Este considerable aumento, demuestra que el servicio que ofrece esta información, “La oficina Verde”, creado en diciembre de 2021, está siendo cada vez más conocido y demandado entre la ciudadanía.

Cabría también destacar el aumento de gestiones de contratos de plazas de garaje, 49 frente a 15 en 2021.

7. 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, se han superado las ya excelentes puntuaciones del año 2021 como se refleja en la siguiente gráfica.

