

# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DEL ALMACÉN DE VILA 2022 INFORME DE RESULTADOS

Fecha: 24/02/23

## INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Madrid en su voluntad de hacer de Madrid una ciudad atractiva, en la que el paisaje urbano mantenga un equilibrio entre los derechos de viandantes y las actividades económicas privadas en la vía pública, regula en distintas ordenanzas las condiciones de ocupación de la vía pública para configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes, así como transformar el centro urbano en un espacio más habitable, integrado y competitivo. Para conseguir ese equilibrio el Ayuntamiento retira todos los elementos que obstaculizan los derechos de los/las viandantes contraviniendo las ordenanzas municipales y los deposita en el **Almacén de Villa**. Además, dentro de las políticas de ahorro, el Ayuntamiento encarga también a esa dependencia el almacenamiento de mobiliario municipal para su aprovechamiento por las distintas unidades municipales.

La gestión del almacén conlleva, por una parte, la destrucción de muebles y enseres no aprovechables que se realiza atendiendo a criterios de **sostenibilidad** y al máximo respeto al medio ambiente en la gestión de residuos. Por otra, dentro de la colaboración que el Ayuntamiento de Madrid quiere mantener con entidades y organizaciones sin ánimo de lucro se suscriben convenios de colaboración para donarles material inservible para el Ayuntamiento consiguiendo así el mejor aprovechamiento al dedicarlo a una **óptima finalidad**.

El Almacén de Villa manifiesta su constante compromiso con la calidad de los servicios y con su mejora continua como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando a la persona como sujeto de derechos y beneficiaria de la calidad del servicio prestado cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer, para lo cual es preciso realizar el correspondiente estudio de satisfacción.

Por *Acuerdo de 16 de febrero de 2016 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid* se aprueba la **Carta de Servicios del Almacén de Villa** de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del *Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid*. La Carta de Servicios tiene la finalidad principal de conseguir una mayor calidad en la prestación de los servicios ofrecidos para alcanzar la satisfacción tanto de la ciudadanía en general, como de las personas usuarias del servicio prestado.

Para conocer el nivel de satisfacción de éstas, el Almacén de Villa realiza los correspondientes estudios desde 2016.

## ÓRGANO PROMOTOR

Dirección General de Contratación y Servicios – Área de Gobierno de Hacienda y Personal.

## OBJETIVO

El objetivo del presente estudio es conocer la satisfacción de las personas usuarias del servicio del Almacén de Villa con los servicios recibidos, detectar áreas de mejora e implementar las medidas necesarias para mejorar de forma continua su calidad.

Además, con la realización de este estudio también se pretende disponer de medios para medir el cumplimiento de ciertos compromisos asumidos con la Carta de Servicios del Almacén de Villa, la cual recoge una serie de compromisos de calidad, cuyo objeto es la definición de los atributos y estándares de calidad, basados en las necesidades y expectativas de la ciudadanía y grado de satisfacción de los usuarios, con los que el órgano responsable y la unidad prestadora de los servicios se comprometen a prestarlos. Dentro de estos compromisos destacan por estar directamente vinculados a la satisfacción de las personas usuarias:

Compromiso 1. Prestamos un servicio de calidad a las dependencias municipales. El objetivo es que la valoración global del servicio recibido sea igual o superior a 8,85 en una escala de 0 a 10.

Indicador 1.1. Valoración de la amabilidad y cortesía en el trato recibido.

Indicador 1.2. Valoración de la claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado.

Compromiso 2. Prestamos un servicio de calidad a las dependencias municipales. El objetivo es que la valoración global del servicio recibido sea igual o superior a 8,85 en una escala de 0 a 10.

Indicador 2.1 Valoración global del servicio recibido.

## METODOLOGÍA

UNIVERSO: personas usuarias del servicio de Almacén de Villa, en 2022: 405 personas

TAMAÑO MUESTRAL: 7

ERROR DE MUESTREO: no se ha establecido tamaño muestral.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Envío de cuestionario al 100% de las personas usuarias del AV

MÉTODO DE RECOGIDA: cuestionario estructurado y codificado, de 4 preguntas, una de ellas abiertas.

Los bloques de preguntas son:

Bloque 1. Valoración de la amabilidad y cortesía en el trato recibido por parte del personal que le atendió

Bloque 2. Valoración de la claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado por el personal.

Bloque 3. Satisfacción global del servicio recibido

#### Bloque 4. Sugerencias de mejora

Los cuestionarios se distribuyen a través de Ayre para su cumplimentación. Se envía a todas las personas que acuden a al Almacén de Villa, indicándoles que su cumplimentación es voluntaria y anónima. Los cuestionarios recogidos se envían anualmente al Departamento de Servicios Generales de la Dirección General de Contratación y Servicios.

#### PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Desde el día 17 de octubre hasta el día 20 de diciembre de 2022.

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: los datos de los cuestionario válidos cumplimentados (77 cuestionarios) se incorporan por personal del Departamento de Servicios Generales a una hoja Excel para su análisis y obtención de los resultados.

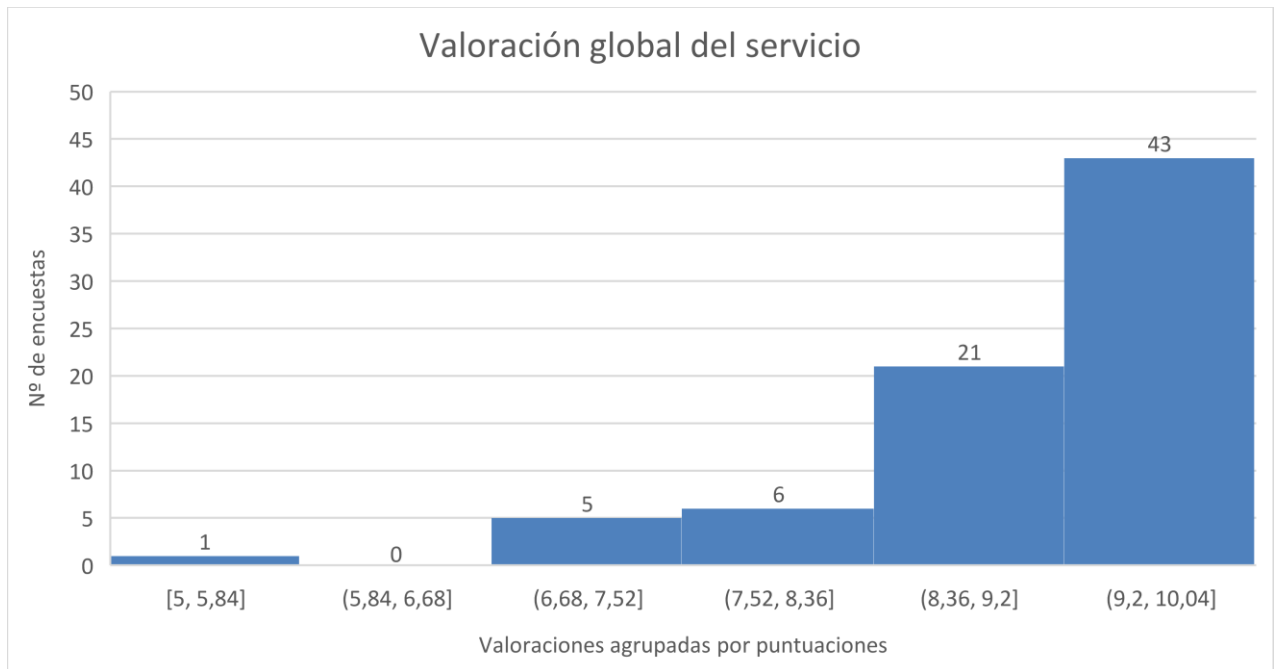
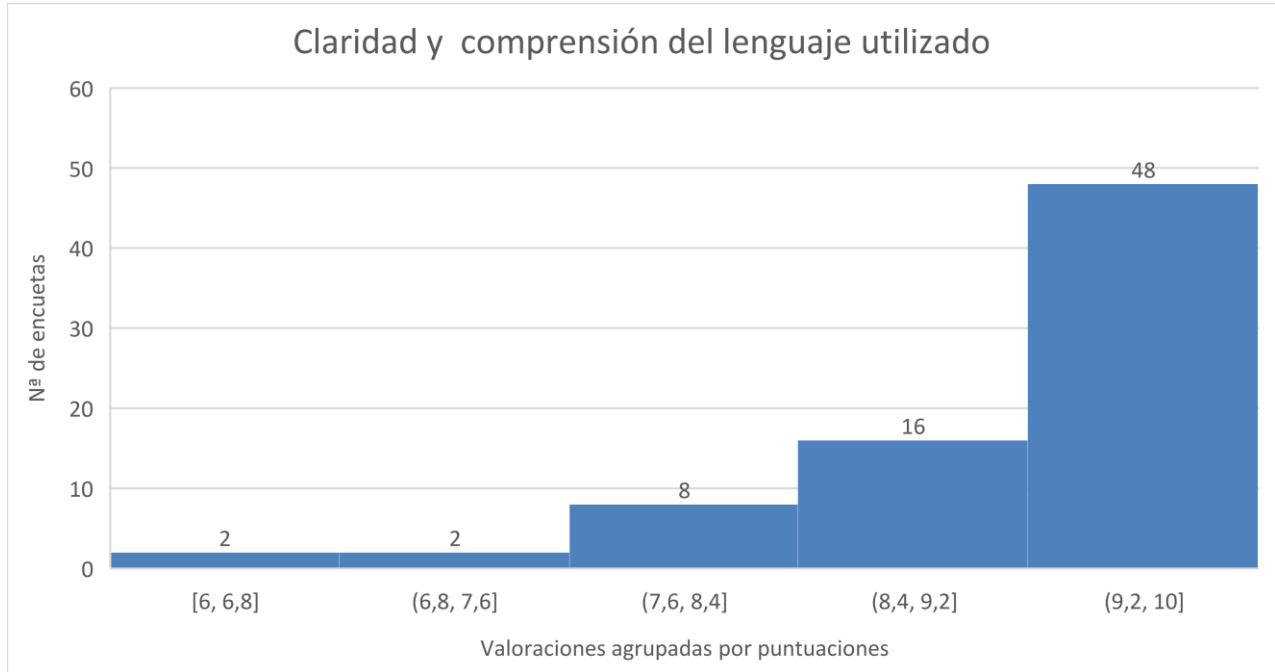
## RESULTADOS

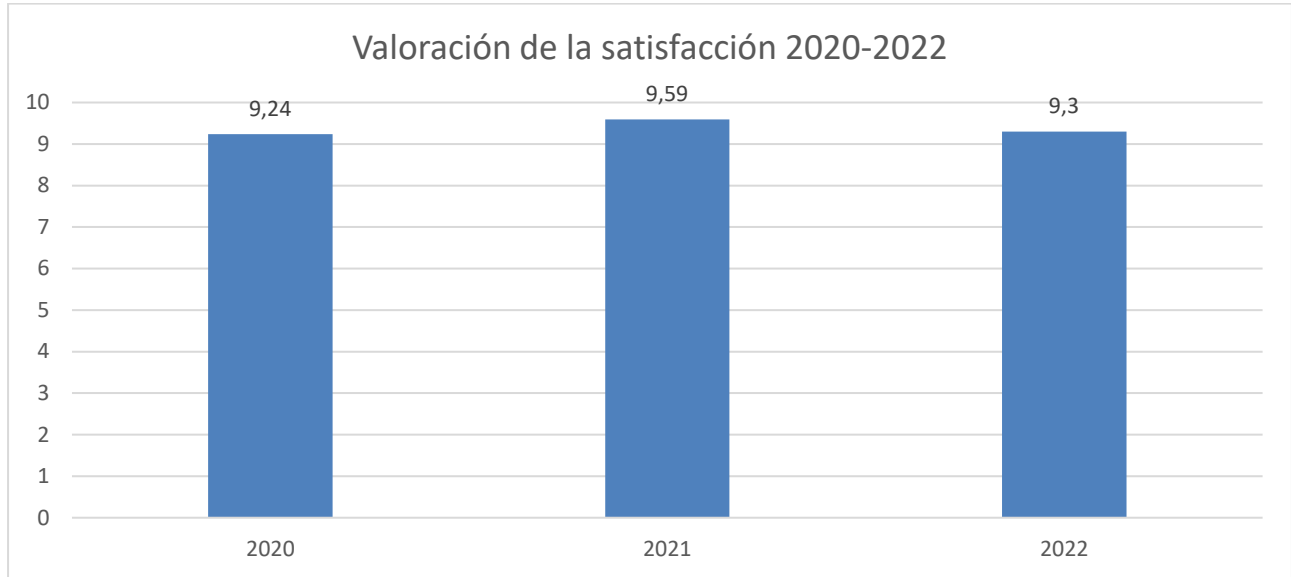
Cuestionarios recogidos: 77

Cuestionarios válidos: 77

A continuación, se recogen los gráficos que muestran los resultados obtenidos en cada una de las tres preguntas de valoración.







## CONCLUSIONES

La evaluación de la encuesta muestra unos resultados muy satisfactorios, que permiten cumplir ampliamente los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios del Almacén de Villa.

La **amabilidad y la cortesía** en el trato dispensado por el personal del Almacén de Villa muestra como los valores son muy elevados, y salvo dos encuestas que puntúan con 7, el resto otorga una valoración de 8 o superior.

La **claridad y la comprensión del lenguaje utilizado por el personal** también ofrece valores muy elevados donde 43 de las 77 encuestas realizadas otorgan una puntuación superior a 9,2.

En cuanto a la **valoración global del servicio** tiene una media de 9,3 lo que supone un ligero descenso respecto al año anterior.