

# Estudio de Satisfacción de las Personas Usuarías del Servicio de Padrón de Habitantes 2022 Informe de Resultados

Fecha: abril 2023

## Introducción

El Servicio de Padrón de Habitantes, 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.

Además, con la realización de este estudio, también se pretende disponer de medios para medir el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en la Carta de Servicios del Padrón de Habitantes de la Ciudad de Madrid

Los compromisos de calidad, son el elemento clave de las Cartas de Servicios. Es lo que diferencia a una Carta de Servicios de otros documentos meramente informativos sobre los servicios prestados.

Transmitir compromisos de calidad en una Carta de Servicios, conlleva el haber realizado un análisis profundo de la prestación y un ejercicio de mejora de algunos aspectos de dicho servicio. Definimos compromisos de calidad, porque hemos sido capaces, previamente, de analizar cómo estamos desarrollando el servicio que prestamos y cómo lo podemos mejorar, de forma que las personas usuarias estén más satisfechas con las prestaciones que reciben.

Por Acuerdo de 26 de diciembre de 2008 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se aprueba la Carta de Servicios del Padrón de Habitantes de la Ciudad de Madrid, 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.

A continuación se presentan los resultados del estudio de satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Padrón Habitantes, correspondiente al año 2022.

El Servicio de Padrón Habitantes conoce el nivel de satisfacción de las personas usuarias de los servicios prestados desde 2021. Actualmente, obtiene el dato a través de los estudios de satisfacción que Línea Madrid realiza a sus usuarios. Línea Madrid es la marca que identifica la atención a la ciudadanía dentro de Ayuntamiento de Madrid, integrando los distintos medios y canales existentes para relacionarse con el Ayuntamiento, prestando variados servicios. Estos canales son en la actualidad el telefónico (teléfono 010), el presencial (red de oficinas de atención a la ciudadanía, en adelante OAC) y los tres canales de Internet: la página web <http://www.madrid.es/>, la cuenta [@Lineamadrid](https://twitter.com/Lineamadrid) de Twitter y [Facebook](https://www.facebook.com/lineamadrid), y el chat on line Línea Madrid.

Desde Línea Madrid, se realizan las siguientes gestiones relacionadas con padrón y censo:

- Padrón (altas, bajas, modificaciones, volantes y certificados, renovación y confirmación de extranjeros).
- Censo electoral: consultas personalizadas, declaraciones formales de voto, solicitud de inscripción de extranjeros de países con Convenio, reclamaciones al censo electoral, inclusión/exclusión de envío de propaganda electoral.

## Órgano promotor

Dirección General de Contratación y Servicios

## Objetivo

El objetivo del presente estudio, es conocer la satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Padrón Habitantes con los servicios recibidos, detectar áreas de mejora e implementar las medidas necesarias para aumentar de forma continua su calidad.

## Metodología

### UNIVERSO

En 2022, las personas usuarias del servicio de las OAC fueron 1.115.394, el teléfono 010 atendió a 10.657 y la web madrid.es y sede electrónica registró un número de usuarios de 377.970.

### TAMAÑO MUESTRAL

El número de individuos que componen la muestra del estudio ha sido en las OAC de 3.769 personas, en el 010, 2.508 personas y en la web madrid.es y sede electrónica 2.513 personas.

### ERROR DE MUESTREO

En las OAC, se ha establecido un nivel de confianza del 95% (2 sigmas) y máxima indeterminación ( $p=q=0,5$ ) con un error de muestreo del  $\pm 1,6$  %, considerando una población infinita.

En el teléfono 010, se establece un error de muestreo del  $\pm 2$ %, un nivel de confianza del 95% (2 sigmas) y máxima indeterminación ( $p=q=0,5$ ).

Respecto a la web madrid.es y la sede electrónica, el error muestral es de  $\pm 2$ %, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95% (2 sigmas) y máxima indeterminación ( $p=q=0,5$ ).

### PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO Y MÉTODO DE RECOGIDA

Como instrumento de recogida de información en las OAC, se empleó un cuestionario estandarizado. La recogida CAPI (entrevista personal asistida por ordenador) fue realizada con dispositivos tablets y en caso de incidencia puntual, se registraron en papel, grabándose posteriormente en la aplicación online.

Para el 010, el instrumento de recogida de información utilizado también fue un cuestionario estandarizado. La técnica de recogida de información ha sido telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Respecto a la web Madrid.es y sede electrónica, como instrumentos de recogida de información se utiliza un cuestionario estandarizado. La técnica de recogida de información ha sido telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

## PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN

En las OAC se realizó entre el 03 de octubre al 10 de noviembre de 2022.

En el Teléfono de Atención a la Ciudadanía 010, entre el 30 de agosto y el 05 de septiembre de 2022.

Y en la Web [www.madrid.es](http://www.madrid.es): entre el 01 de abril de 2022 y el 09 de septiembre de 2022.

**TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:** El tratamiento de la información ha sido realizado por la empresa IDEARA Investigación.

## Resultados

En las OAC

La satisfacción con los servicios ofrecidos relativos al Servicio de Padrón Habitantes obtienen una puntuación media de 9,12, resultado de la satisfacción dada para las gestiones: justificantes/ confirmaciones, renovaciones / altas, modificaciones, bajas. Los trámites relativos al censo electoral obtienen una satisfacción media de 9,60

Satisfacción media por tipo de gestión realizada	
Gestión realizada	Satisfacción media
Trámites relativos al censo electoral	9,60
Padrón municipal (justificantes)	9,27
Padrón municipal (confirmaciones, renovaciones)	9,07
Padrón municipal (altas, modificaciones, bajas)	9,04

Fuente: [Estudios de satisfacción - Ayuntamiento de Madrid. Informe de resultados](#)

Es significativo observar la evolución de la satisfacción dada por la ciudadanía, por ello, se aporta el dato del año 2021, donde la satisfacción media fue ligeramente superior, con un 9,14%.

2021	
Gestión realizada	Satisfacción media
Base Padrón municipal: (Confirmaciones, renovaciones y justificantes)	9,14

Fuente: [Estudios de satisfacción - Ayuntamiento de Madrid Informe de resultados](#)

#### Teléfono 010

En el canal telefónico, la satisfacción media del año 2022 para los servicios ofrecidos por el Servicio de Padrón Habitantes obtuvo un 8,53, nota significativamente superior al 2021, que obtuvo una valoración de 5 puntos.

2022	
Gestión realizada	Satisfacción media
Base Padrón municipal: (Confirmaciones, renovaciones y justificantes)	8,53

Fuente: [Estudios de satisfacción - Ayuntamiento de Madrid Informe de resultados](#)

2021 Satisfacción global media	
Padrón municipal	Satisfacción media
	5,00

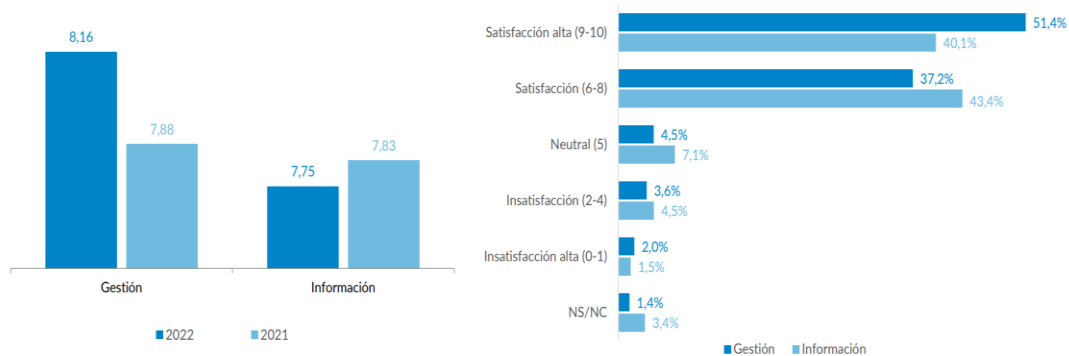
Fuente: [Estudios de satisfacción - Ayuntamiento de Madrid Informe de resultados](#)

#### Web municipal

Los datos de satisfacción media, no están desagregados en el estudio realizado para la web de atención a la ciudadanía por tipo de gestión, como sí lo están para el resto de canales.

Por lo que en este apartado sólo se puede ofrecer un dato global de satisfacción, dividido en función de la búsqueda de información o la realización de una gestión.

Satisfacción en función del motivo de la visita a la web



Fuente: [Estudios de satisfacción - Ayuntamiento de Madrid Informe de resultados](#)

## Conclusiones finales

Del análisis de los resultados obtenidos se deduce la alta satisfacción de las personas usuarias con el servicio recibido puesto que le otorgan un 9,12 a las gestiones de padrón y un 9,60 a los trámites relativos al censo electoral en las OAC, un 8,53 en el canal telefónico y un 8,16 a las gestiones web.

Por tanto, la finalidad última es la de mejorar los servicios prestados, objetivo común de los servicios municipales. En definitiva, desde el Servicio de Padrón de Habitantes General se sigue trabajando para dar la mejor atención y seguir incrementando los niveles de valoración de su actuación con la ciudadanía.