MADRID

Dirección General de
Contratación y Servicios

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DEL ALMACÉN DE VILLA 2025

INFORME DE RESULTADOS

Servicio de Gestión del
BOAM y Servicios Generales

Madrid, junio 2026

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DEL ALMACÉN DE VILLA 2025

INFORME DE RESULTADOS

Fecha: 08/06/2026

Contenido

INTRODUCCIÓN 1

ÓRGANO PROMOTOR 2

OBJETIVO 2

METODOLOGÍA 3

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN 4

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN 4

RESULTADOS 4

CONCLUSIONES 9

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**.

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.

Además, se reciben y gestionan diferentes depósitos municipales con carácter temporal, compuestos por enseres propiedad del Ayuntamiento de Madrid, para resolver problemas puntuales de almacenaje.

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 Economía, Innovación y Hacienda.

OBJETIVO

El objetivo del presente estudio es conocer la satisfacción de las personas usuarias internas del servicio ofrecido por el Almacén de Villa, 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 las personas usuarias, 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 eficaz y de calidad a las dependencias municipales, con valoración satisfactoria de la amabilidad, cortesía en el trato, claridad y facilidad de comprensión del lenguaje. El objetivo es que la valoración global del servicio recibido sea igual o superior a 8,90 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.

Indicador 1.3. Valoración global del servicio.

METODOLOGÍA

UNIVERSO: Personal municipal que hace uso del servicio de Almacén de Villa en 2025: 326

TAMAÑO MUESTRAL: 113

ERROR DE MUESTREO: No se ha establecido tamaño muestral.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Envío de cuestionario al 100% de las personas usuarias del Almacén de Villa, en el caso de que sea la primera vez que usan sus servicios durante el corriente año, de los siguientes usos ya no se realiza encuesta.

MÉTODO DE RECOGIDA: Cuestionario estructurado y codificado de 9 preguntas, una de ellas abierta.

Los bloques de preguntas son:

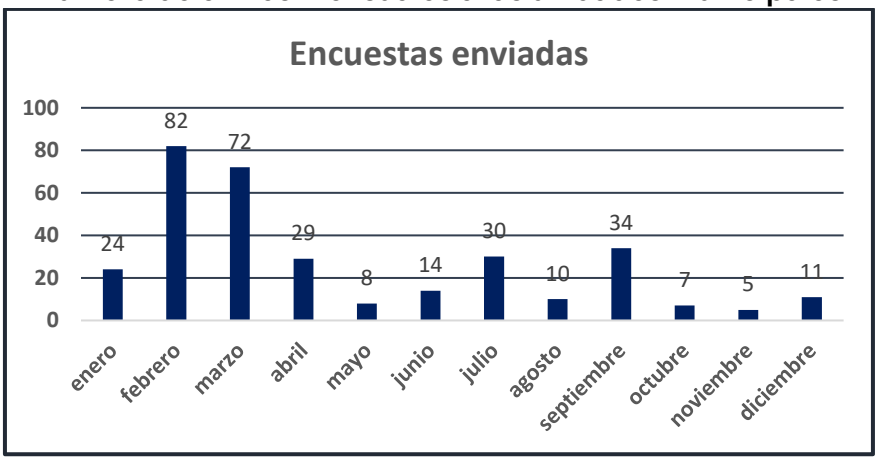
Bloque 1. Valoración de la amabilidad y cortesía en el trato recibido, la claridad y facilidad del lenguaje empleado y la satisfacción global del servicio recibido. Valoración del tiempo de respuesta.
Bloque 2. Tipo de servicio solicitado. ¿Primer contacto con Almacén de Villa?
Bloque 3. Información estadística de la procedencia de la unidad que solicita el servicio
Bloque 4. Sugerencias de mejora (pregunta abierta)
Bloque 5. Otros datos estadísticos: género

Los cuestionarios se distribuyen a través del correo electrónico para su cumplimentación, al principio del mes posterior a la recepción del servicio. Se envían a todas las dependencias municipales que acuden al Almacén de Villa, indicándoles que su cumplimentación es voluntaria y anónima. El cuestionario se incluye en el cuerpo del correo mediante un hipervínculo que lleva a un formulario realizado en *Office Forms*. Dicho formulario no puede ser cumplimentado más de una vez por la misma persona, para evitar duplicidades. Los cuestionarios recogidos se envían anualmente al Departamento de Servicios Generales de la Dirección General de Contratación y Servicios para su análisis.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN

Desde el día 1 de enero hasta el día 31 de diciembre de 2025.

Número de envíos mensuales a las unidades municipales



TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Los datos de los cuestionarios válidos cumplimentados (113 cuestionarios) se descargan del formulario *Office Forms* por personal del Departamento de Servicios Generales a una hoja Excel para su análisis y explotación de resultados de los resultados.

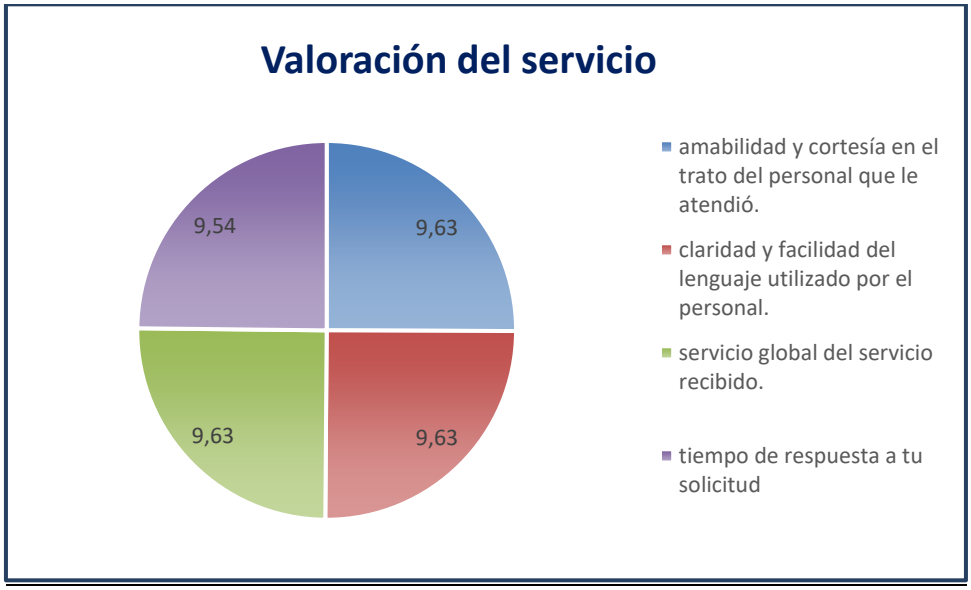
La pregunta abierta del Bloque 4. Sugerencias de mejora, se analiza mensualmente, respondiendo a aquellas sugerencias, demandas de información o soluciones de necesidades específicas. Como consecuencia de las diferentes sugerencias y necesidades se han implementado mejoras demandadas por los usuarios, como por ejemplo el uso de una aplicación que permite actualizar la información en tiempo real del mobiliario disponible.

RESULTADOS

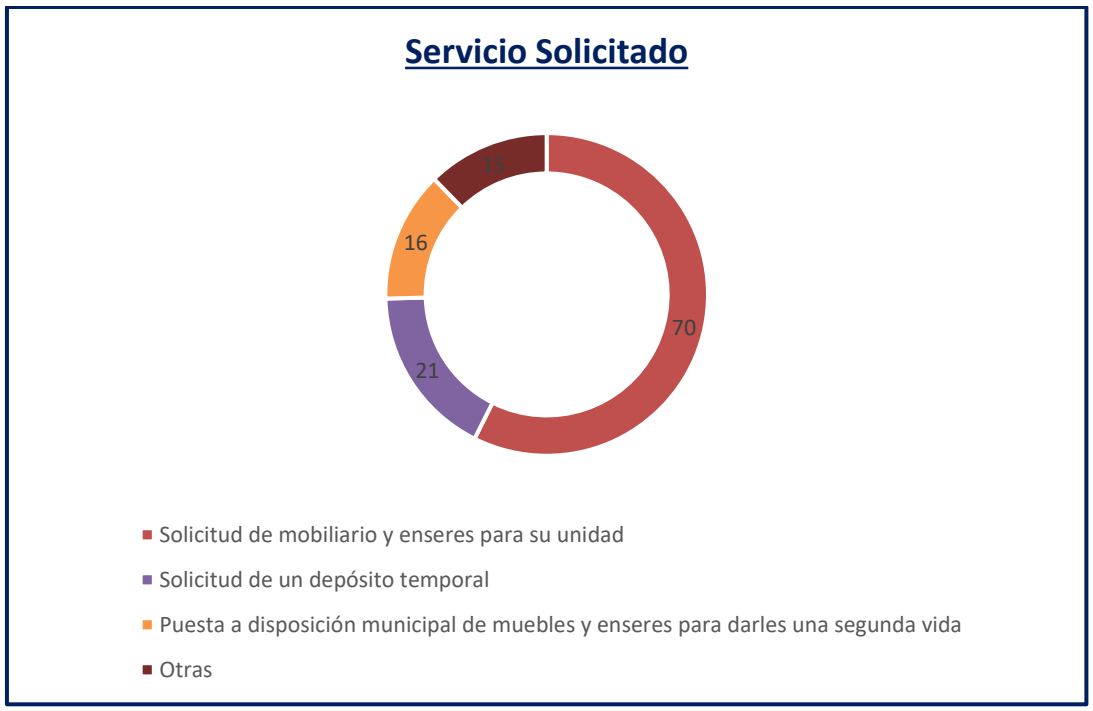
Cuestionarios recogidos: 113

Cuestionarios válidos: 113

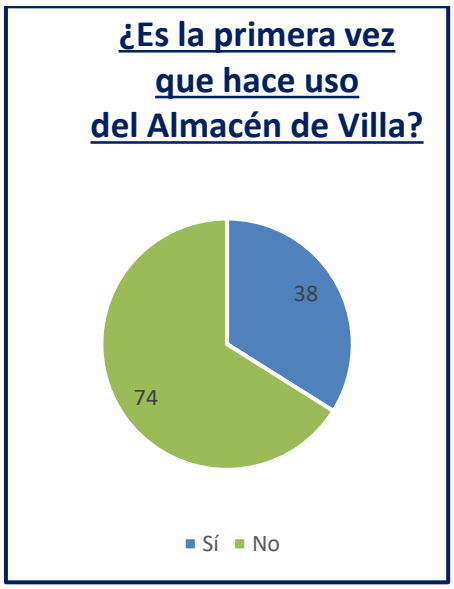
A continuación, se recoge el gráfico que muestra los resultados medios obtenidos en cada una de las preguntas de valoración relacionadas con la satisfacción del servicio por parte del personal municipal.



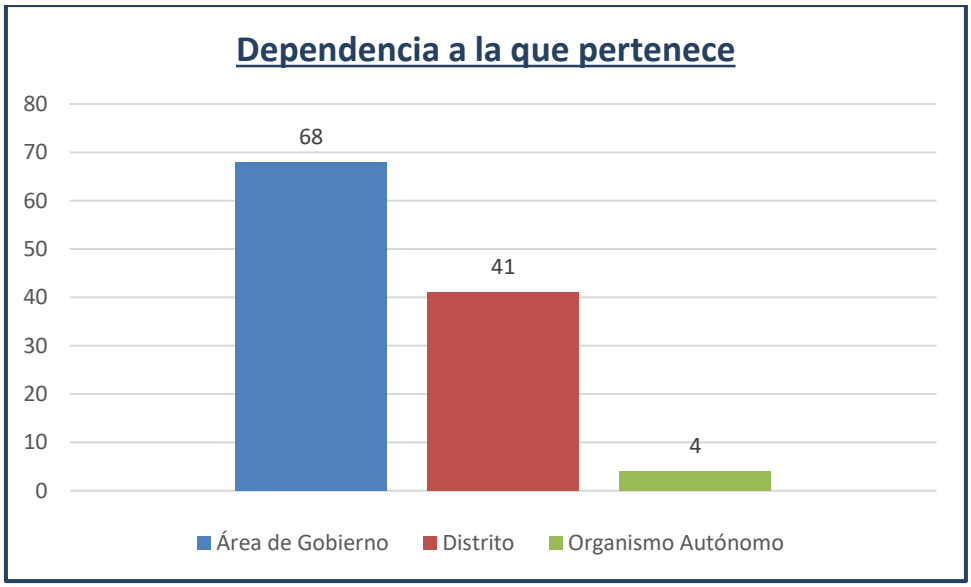
En cuanto al tipo de servicio solicitado destaca la solicitud de mobiliario y enseres para su unidad.

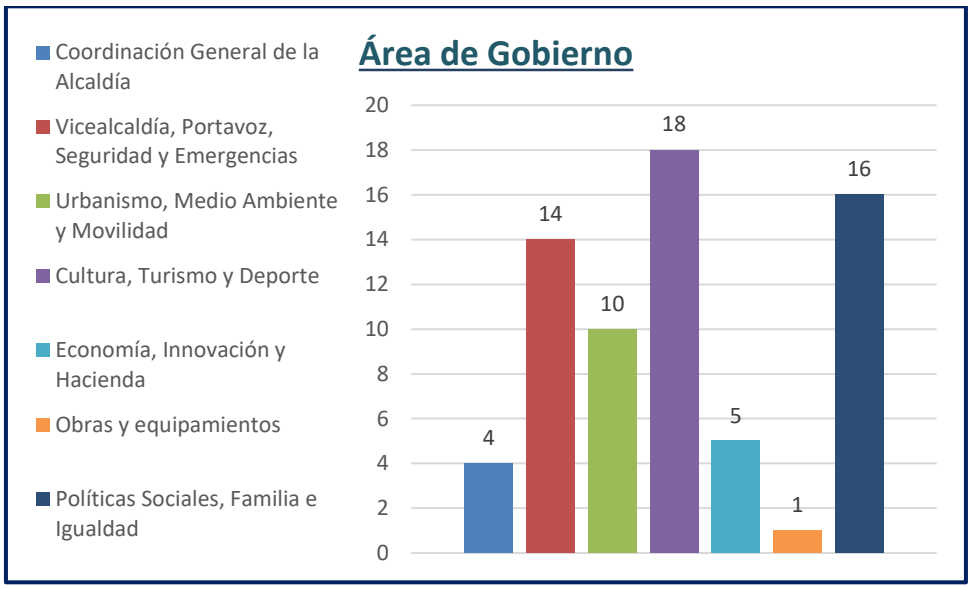


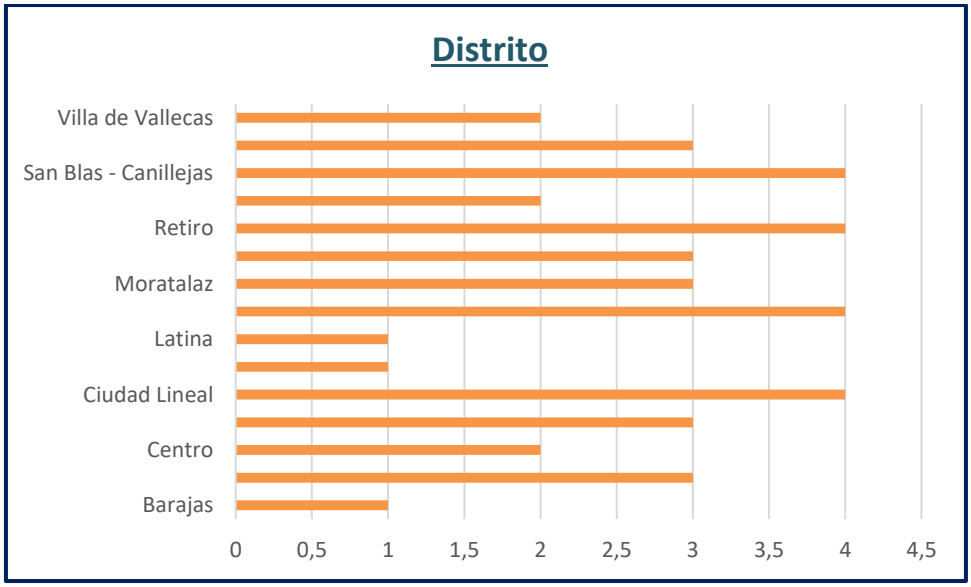
Destaca el número de usuarios que hace uso del servicio por primera vez:



En cuanto a las dependencias que demandan servicios es mayor las que proceden de Áreas de Gobierno, sobre todo Cultura, Turismo y Deporte y Políticas Sociales, Familia e Igualdad. En cuanto a Distritos, las solicitudes proceden en su mayoría de Moncloa-Aravaca y San Blas – Canillejas. Entre los Organismos Autónomos destaca la Agencia para el Empleo :




Área de Gobierno
Coordinación General de la Alcaldía
Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad
Cultura, Turismo y Deporte
Economía, Innovación y Hacienda
Obras y equipamientos
Políticas Sociales, Familia e Igualdad
20
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
4
14
10
18
5
1
16


Distrito
Villa de Vallecas
San Blas - Canillejas
Retiro
Moratalaz
Latina
Ciudad Lineal
Centro
Barajas
0
0,5
1
1,5
2
2,5
3
3,5
4
4,5

Organismo Autónomo
IAM
Agencia Tributaria
Agencia para el empleo

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 ha obtenido un resultado medio muy elevado de 9,63.

La **claridad y la comprensión del lenguaje utilizado por el personal** alcanza también un 9,63

En cuanto a la **valoración global del servicio** tiene una media de 9,63 lo que supone un ligero ascenso respecto al año anterior que obtuvo 9,51.