Estudio de satisfacción de las personas usuarias del servicio de padrón de habitantes 2025. Informe de resultados

Fecha 21/07/2026

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 de 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 2025.

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 de Twitter y Facebook, y el chat on line Línea Madrid.

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

• Padrón (altas, bajas, modificaciones, certificados, renovación y confirmación de personas extranjeras).

• 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

1. UNIVERSO: En 2025, las personas usuarias del servicio de las OAC fueron 694.378, el teléfono 010 atendió a 11.549 y la web madrid.es y sede electrónica registró un número de usuarios de 61.297.
2. TAMAÑO MUESTRAL: Se ha obtenido una muestra de 3.833 personas (OAC), 2.502 personas (010) y 2.514 en madrid.es y Sede Electrónica.
3. 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 ± 1,58 %, considerando una población infinita. En el teléfono 010, se establece un error de muestreo del ± 1,77%, 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 ± 1,91%, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95% (2 sigmas) y máxima indeterminación (p=q=0,5).
4. PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO Y MÉTODO DE RECOGIDA: Aleatorio. En las oficinas cuestionario presencial (CAPI), en el resto cuestionario telefónico (CATI).

5. PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: En las OAC se realizó entre el 10 de septiembre y el 28 de octubre de 2025. En el Teléfono de Atención a la Ciudadanía 010, entre el 9 y el 25 de septiembre. Y en la web www.madrid.es, entre el 24 de septiembre al 6 de octubre.
6. 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 obtiene una puntuación media de 9,06, resultado del siguiente desglose:

- 9,04 (satisfacción media en trámite de emisión de justificantes)
- 9,10 (satisfacción media en trámites de confirmaciones y renovaciones de personas extranjeras)
- 9,04 (satisfacción media en trámites de altas, modificaciones y bajas).

Si atendemos a la evolución de la satisfacción manifestada por la ciudadanía, la media en 2021 se situó en 9,14, mientras que en 2022 descendió ligeramente hasta 9,12, remontando en 2023 a 9,45, tendencia que tuvo continuidad en 2024 con 9,54, y se ha invertido ligeramente en 2025.

Los trámites relativos al censo electoral obtienen una satisfacción media de 8,00, habiendo sufrido un retroceso respecto del año anterior, cuando obtuvieron una valoración de 8,50, si bien debe tenerse en cuenta quizá que 2025 no fue año electoral.

Satisfacción media por tipo de gestión realizada	
Gestión realizada	Satisfacción media
Trámites relativos al censo electoral	8,00
Padrón municipal (justificantes)	9,04
Padrón municipal (confirmaciones, renovaciones)	9,10
Padrón municipal (altas, modificaciones, bajas)	9,04

Fuente: Resultados Línea Madrid

Teléfono 010

En el canal telefónico, se alcanza una valoración media para todos los servicios relacionados con el padrón de habitantes de 9,18.

En cuanto a la evolución reciente se observa un leve retroceso respecto de los últimos datos, ya que la satisfacción media de 2024 fue de 9,28 y en 2023 de 9,41, en que se había subido mucho respecto de 2022 (8,53) y 2021 (5 puntos).

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 los 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.

En los casos en que el motivo es la realización de una gestión, la satisfacción puntúa un 7,52 (7,30 en 2024, 7,93 en 2023, 8,16 en 2022 y 7,88 en 2021), y en cuanto a las visitas de búsqueda de información, se puntúan con un 7,54 (7,08 en 2024, 7,69 en 2023, 7,75 en 2022 y 7,83 en 2021).

Fuente: Resultados Línea Madrid

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 9,06 a las gestiones de padrón y un 8 a los trámites relativos al censo electoral en las OAC, un 9,18 en el canal telefónico y un 7,52 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

se sigue trabajando para dar la mejor atención y seguir incrementando los niveles de valoración de su actuación con la ciudadanía. En particular se está trabajando en la finalización de la puesta a disposición de todos los trámites padronales en la Sede Electrónica municipal.