



MADRID

vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA SGT DE VICEALCALDÍA, PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS. INFORME DE RESULTADOS

INTRODUCCIÓN

Por Acuerdo de 2 de julio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid se aprueba la carta de Servicios de la Secretaría General Técnica del Área de Seguridad y Movilidad (actualmente denominada Área de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias), de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Acuerdo de la Junta de Gobierno de 25 de junio de 2009 que 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 Área de Gobierno. Esta Carta de Servicios no solamente tiene en cuenta la vertiente externa en cuanto a los intereses de la ciudadanía, sino que también una vertiente interna en cuanto a los intereses del resto de componentes de la organización, desde los órganos directivos hasta el propio personal del Área de Gobierno.

OBJETIVOS

La Carta de Servicios de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias tiene como objetivo general progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia en las materias en las que tiene competencia.

En dicha Carta de Servicios se recogen una serie de COMPROMISOS de calidad, entre los que cabe destacar los siguientes:

- Compromiso 6. Proporcionamos un servicio de información a las personas usuarias con un **trato amable y cortés**. El objetivo es que la valoración del trato sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.
- Compromiso 7. Empleamos un **lenguaje claro y comprensible** en las respuestas a las personas usuarias, cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la SGT. El objetivo es que la valoración de la claridad y comprensión del lenguaje sea igual o superior a 9, en una escala de 0 al 10.



MADRID

vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

Para alcanzar estos compromisos se ha realizado una encuesta a las personas usuarias de los servicios prestados por esta SGT con la que se pretende conocer su opinión y satisfacción con el servicio recibido, detectar áreas de mejora e implementar las medidas necesarias para mejorar la calidad del servicio.

METODOLOGÍA

ÓRGANO PROMOTOR: SGT de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

OBJETIVO DEL ESTUDIO: conocer la opinión y el grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios prestados por el Registro de la SGT de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias. En la actualidad disponemos de dos ubicaciones: Calle Montalbán 1 y calle Príncipe de Vergara 140.

UNIVERSO: 7.870 personas atendidas

TAMAÑO MUESTRAL: 397 cuestionarios válidos

ERROR DE MUESTREO: Para un nivel de confianza del 95,5% y en el supuesto $p=q=0,5$, el error muestral máximo es del $\pm 4,79\%$

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO: censal, se entregan los cuestionarios a todas las personas que acuden al Registro del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias a realizar cualquier tipo de trámite o a solicitar información.

MÉTODO DE RECOGIDA: Cuestionarios autoadministrados en papel que se entregan a las personas que acuden al Registro del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias a realizar cualquier tipo de trámite o a solicitar información, que una vez cumplimentados depositan en una urna.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN: a lo largo de todo el año 2023.

Hay que precisar que, la recogida de datos en el registro de la calle Montalbán 1, a través de los cuestionarios oficiales de satisfacción, comienza desde el día 21 de noviembre de 2023.

MÉTODO DE RECOGIDA: para la medición de dichos compromisos se elaboraron unos cuestionarios oficiales de satisfacción de las personas usuarias del Registro del Área con la atención prestada en el mismo. Estos cuestionarios se entregan a todas las personas que acuden al Registro a realizar cualquier tipo de trámite o solicitud de información municipal. Completar el mismo es voluntario, por lo que no todos los usuarios hacen uso de esta herramienta de calidad.

Dichos cuestionarios son totalmente anónimos y se depositan una vez cubiertos en una urna cerrada, a la que solo se accede trimestralmente para extraer los mismos para su contabilización a los efectos de analizar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios anteriormente señalados.

Estos datos se cargan trimestralmente en un libro Excel en el Servicio de Régimen Interior y Obras, con el fin de tener los datos actualizados tanto para su envío anual a la Dirección



MADRID

vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

General de Transparencia y Calidad, así como para integrarlos en el informe anual de cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios. Igualmente se incluyen en una ficha de microdatos en la que se desglosan los siguientes campos:

- Trato recibido por el personal que le ha atendido
- Claridad del lenguaje utilizado por el personal que le ha atendido
- Nivel general de satisfacción
- Motivo de la visita
- Quien solicita el servicio
- Género de las personas que rellenan dicho cuestionario

CONCLUSIONES FINALES

Como puede observarse del análisis de los resultados del ejercicio 2023, el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios es altamente satisfactorio.

En el caso del compromiso 6, el indicador asociado es 9, mientras que el resultado final es 9,62.

En el caso del compromiso 7, el indicador asociado es 9, mientras que el resultado final es 9,60.

El promedio del nivel general de satisfacción es de 9,62.

De todo ello se deduce que se están superando los objetivos marcados con la finalidad última de mejorar la atención a la ciudadanía, que es el objetivo común de los servicios municipales. No obstante, desde el Registro se sigue trabajando diariamente para dar la mejor atención y seguir incrementando los niveles de valoración de su actuación con los ciudadanos.