

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE 2021, REALIZADA EN LAS OFICINAS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID (EMVS)

EMVS DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y ESTRATEGIA



## Contenido

INFORME DE RESULTADOS.....	3
Introducción.....	3
Resultados de la evaluación.....	3
CONCLUSIONES GENERALES .....	12



## INFORME DE RESULTADOS

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE 2021 REALIZADA EN LAS OFICINAS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID (EMVS)

#### Introducción

Tras un año de interrupción, con motivo de la suspensión de la atención presencial a causa de la pandemia, hemos podido realizar la tercera encuesta de satisfacción ciudadana para el grado de satisfacción de las personas que nos visitan, tanto de la atención prestada por el personal de la EMVS, como de la calidad y la claridad de la información recibida, poniendo de manifiesto la gestión abierta, transparente y eficiente que desarrolla el Ayuntamiento de Madrid.

Para la realización de dicha encuesta, se ha utilizado el mismo cuestionario de los dos años anteriores, con el fin de analizar la evolución de los valores medidos en las cinco preguntas principales; una relacionada con el perfil de edad y sexo de la ciudadanía, dos con la frecuencia y el motivo de la visita, y las dos últimas con la calidad de la atención e información recibidas.

En la evaluación del año 2021, se han realizado un total de 440 encuestas presenciales entre 25 de noviembre al 30 de diciembre, ambos inclusive, por auto cumplimentación en cuestionario de papel.

#### Resultados de la evaluación

A continuación, se ha realizado un análisis pormenorizado de cada una de las preguntas de la encuesta

##### Pregunta N.º 1

###### 1. Edad

---

menos de 25  25-35  36-45  46-55  56-65  más de 65

###### Sexo

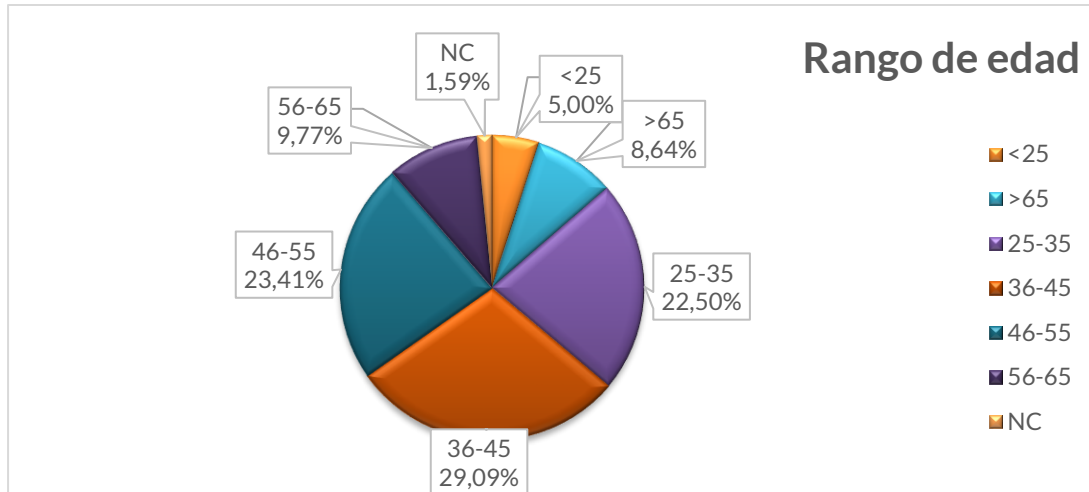
---

Mujer  Hombre  Otro

---

- **Edad**

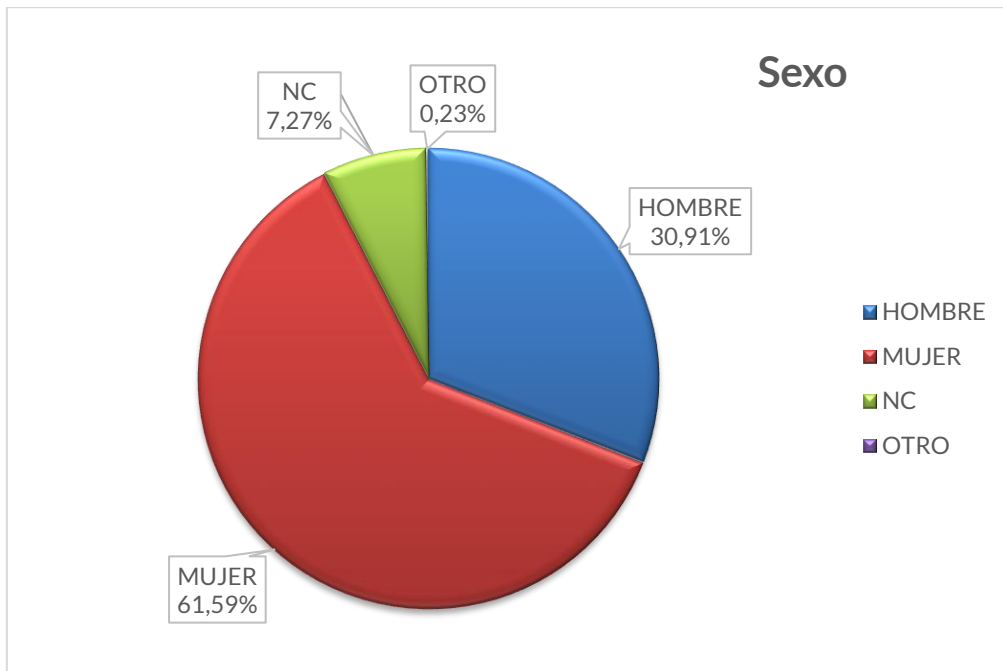
Siguiendo la misma línea de los resultados de las encuestas anteriores, el mayor porcentaje de edad de las personas encuestadas se concentra en el tramo entre 36 y 45 años, seguido del de entre 46 y 55 años.



RANGO DE EDAD	DATOS ABSOLUTOS	PORCENTAJE
<25	22	5,00%
>65	38	8,64%
25-35	99	22,50%
36-45	128	29,09%
46-55	103	23,41%
56-65	43	9,77%
NC	7	1,59%
<b>Total general</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

- **Sexo**

En relación a la distribución de personas encuestadas por sexo, una vez más destaca el alto porcentaje de mujeres (61,59 %) con respecto al de hombres (30,91 %). También, un 0,23 % de personas han marcado la opción “otros” y un 7,27 % no ha contestado a esta pregunta.



SEXO	DATOS ABSOLUTOS	PORCENTAJE
HOMBRE	136	30,91%
MUJER	271	61,59%
NC	32	7,27%
OTRO	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

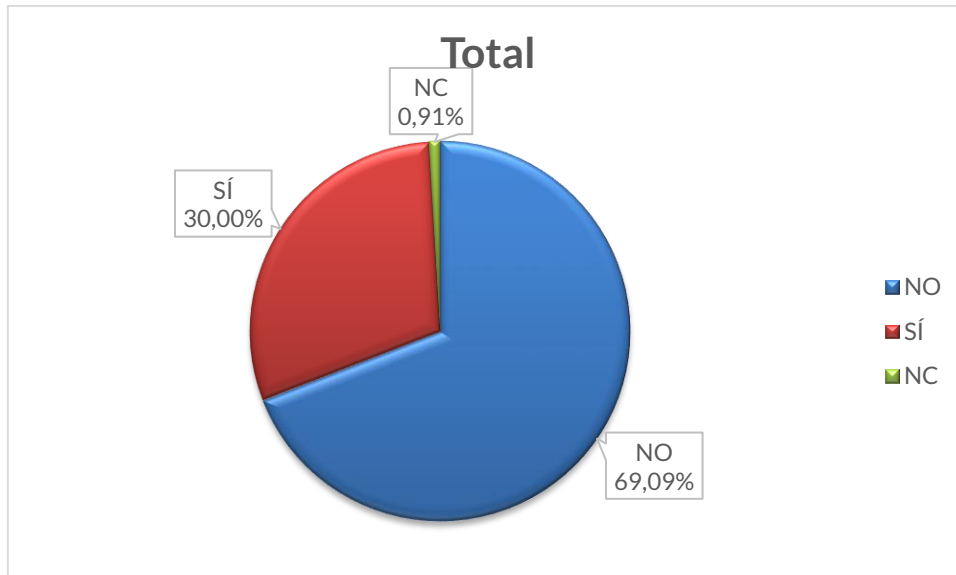


## Pregunta N.º 2

2. ¿ Es la primera vez que acude a las oficinas de la EMVS ?

Si  No

Del total de personas encuestadas, el 30 % ha acudido por primera vez a las oficinas de la EMVS, frente al 69,09 % que ya lo había hecho en algún otro momento. En esta ocasión, ha descendido a la mitad el número de personas que visitaba la empresa por primera vez con respecto a 2019 en donde el dato era de un 59,17%



PRIMERA VISITA	DATOS ABSOLUTOS	PORCENTAJE
NO	304	69,09%
SÍ	132	30,00%
NC	4	0,91%
<b>Total general</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>



## Pregunta N.º 3

### 3. ¿ Cual es el motivo principal de su visita ?

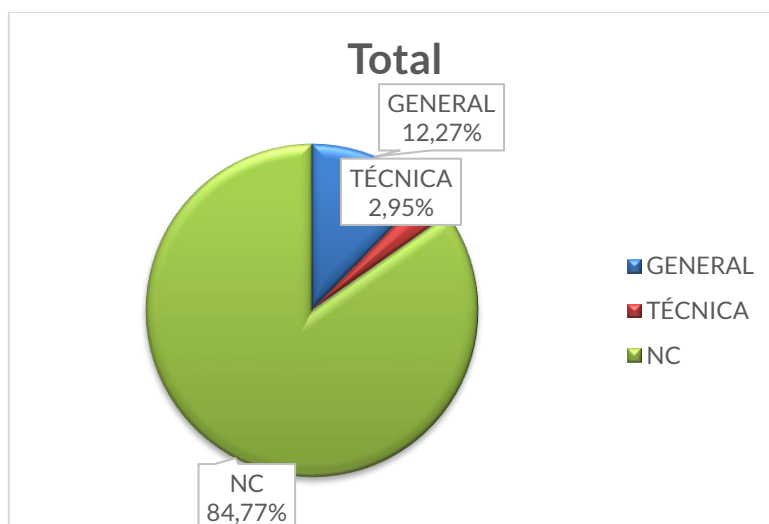
- a/ Solicitud de información:      General       Técnica
- b/ Solicitud de vivienda
- c/ Gestión contrato de alquiler:      Vivienda       Plaza garaje       Local
- d/ Venta de vivienda particular
- e/ Contrato de prestación de servicios a la EMVS
- f/ Otro .....
- .....
- .....

#### a) Solicitud de información

Con respecto a las respuestas a esta pregunta, hemos observado que parte de los encuestados han marcado la opción “a”, de solicitud información, y también alguna de las otras alternativas. Por este motivo, vamos a analizar de forma independiente este primer apartado.

54 de las personas encuestadas manifestaron haber acudido a las oficinas de la EMVS para solicitar información general, frente a 13 que marcaron la opción de información técnica.

Se observa, que ha descendido notablemente el número de personas que acude a recibir información general con respecto a 2019, de 138 a 67, debido que actualmente es necesaria cita previa para ser atendido en las oficinas de la empresa y la mayoría de las consultas de información general se solucionan a través de los canales creados para ello: consultas generales y atención personalizada.



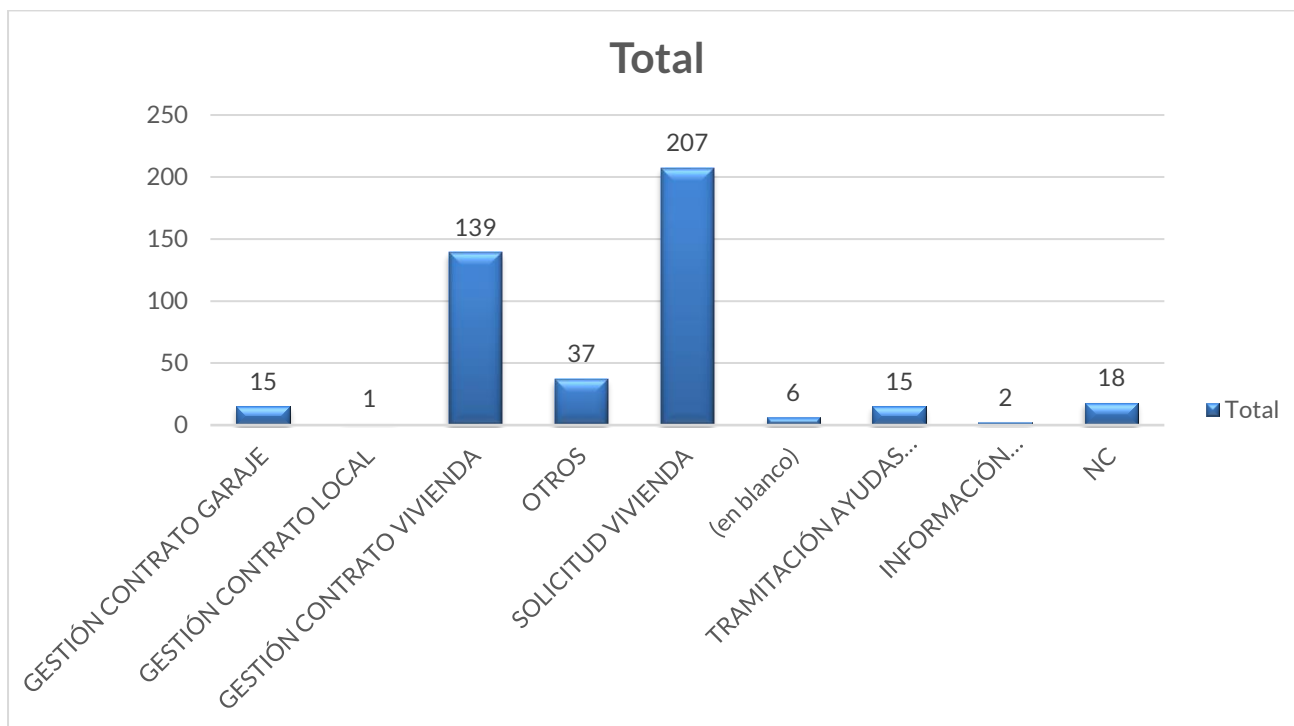


TIPO DE INFORMACIÓN	DATOS ABSOLUTOS	PROCENTAJE
GENERAL	54	12,27%
TÉCNICA	13	2,95%
NC	373	84,77%
<b>Total general</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

### Resto de opciones (b, c, d, e):

207 personas han visitado nuestras oficinas para solicitar una vivienda, 139 para realizar una gestión sobre un contrato de alquiler de vivienda, 15 relativas a contrato de garaje, 1 en relación al contrato de un local comercial y 36 para un tema relacionado con la prestación de servicios a la empresa. En cuanto al apartado “otros”, 15 personas indicaron que habían acudido a recibir información sobre la tramitación de ayudas a la rehabilitación y 2 sobre rehabilitación energética.

El dato más alto se corresponde con “solicitud de vivienda”, debido a que la encuesta se realizó en el periodo de publicación de listados de estado de inscripción en RPSV y alegaciones, seguido del de gestión de contrato de alquiler (vivienda, plaza de garaje, local).







## Pregunta N° 4

4. Por favor, valore de 0 a 10 su satisfacción con los siguientes aspectos del personal que le ha atendido, siendo 0 la mínima puntuación y 10 la máxima

Preparación técnica del personal

0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Trato recibido amabilidad y cortesía

0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado

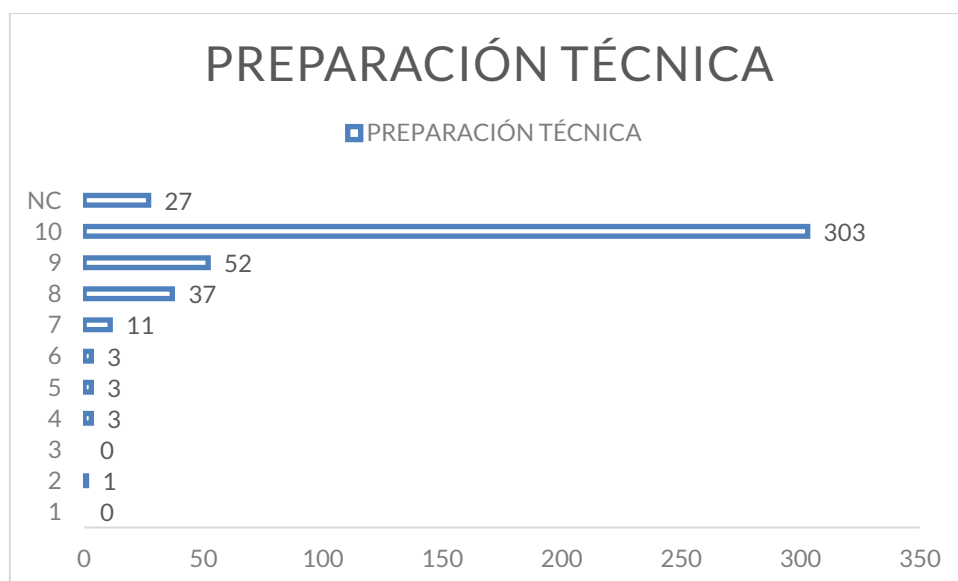
0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

### Preparación técnica del personal

En consonancia con la línea marcada en años anteriores, la preparación del personal es una de las prioridades de la empresa, que trata de ofrecer información personalizada e individualizada a las personas que atiende, facilitándoles los datos que solicitan de una manera clara y comprensible.

Prueba de ello, ha sido la excelente valoración que se ha otorgado a **la preparación técnica del personal** con una **nota media de 9,49 sobre 10**.

La distribución detallada de puntuaciones recibidas para este aspecto se expresa en el siguiente gráfico:





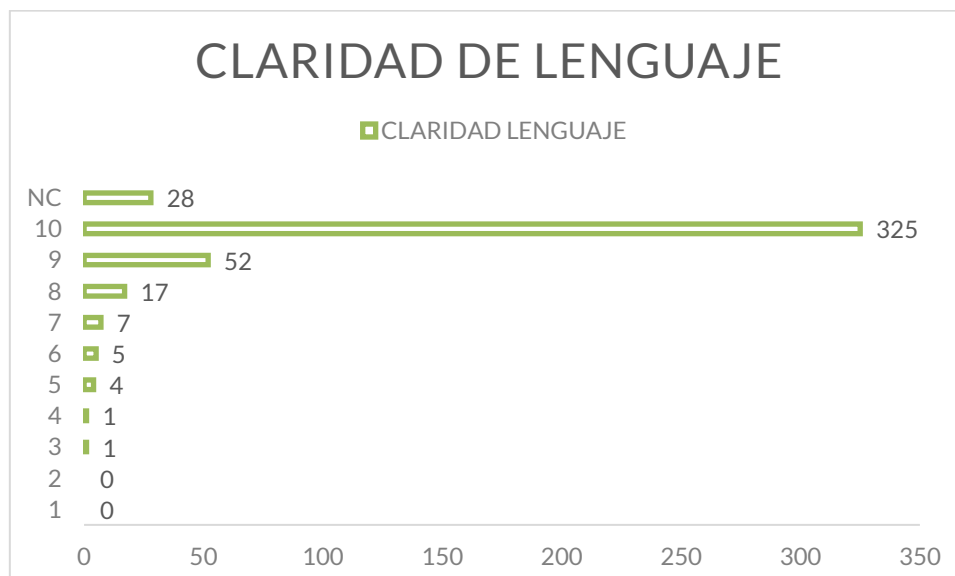
## Trato recibido amabilidad y cortesía

En cuanto a la amabilidad y cortesía en el trato recibido, una vez más ha destacado la alta valoración recibida por parte de las personas encuestadas obteniéndose **una nota media de 9,59 sobre 10**. El detalle de puntuaciones recibidas se puede ver en el siguiente gráfico:



## Claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado

En último lugar, la valoración sobre la claridad y comprensión de la información ofrecida por el personal de la EMVS, ha sido de nuevo sobresaliente, obteniéndose una **puntuación media de 9,61 sobre 10**. La distribución de puntuaciones se refleja en el siguiente gráfico:





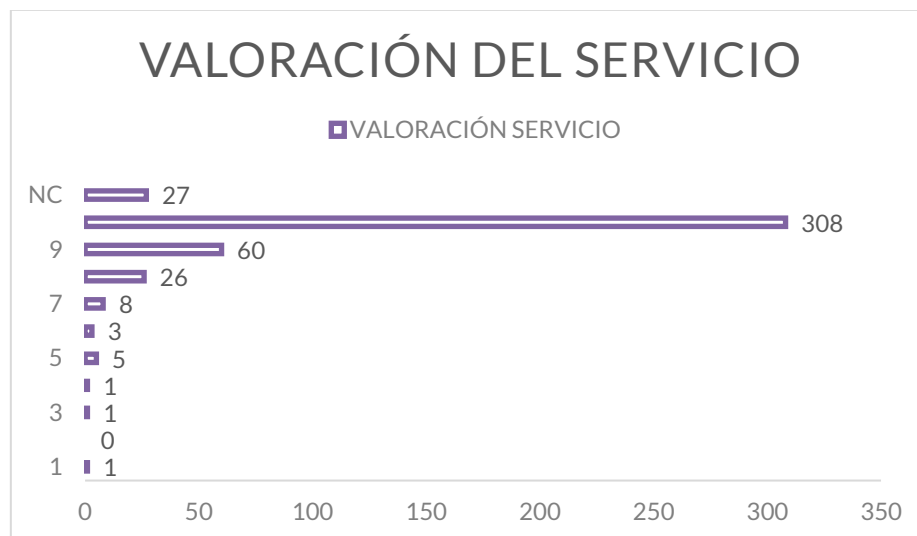
## Pregunta Nº 5

5. Por favor, puntúe de 0 a 10 el servicio que ha recibido en nuestras oficinas, siendo 0 la mínima puntuación y 10 la máxima

Satisfacción global con el servicio

0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Siguiendo los altos niveles de satisfacción mostrados por la ciudadanía, tanto en las preguntas anteriores como en la encuesta de años anteriores, la nota media otorgada por el servicio global recibido en las oficinas de la EMVS ha sido de **9,53 sobre 10**.





## CONCLUSIONES GENERALES

Las principales conclusiones que se extraen tras el análisis de los resultados de la encuesta de **satisfacción ciudadana 2021 son los siguientes:**

1. Tras un año de interrupción, con motivo de la suspensión de la atención presencial a causa de la pandemia, se ha podido realizar la tercera encuesta de satisfacción ciudadana que valora la percepción de las personas que nos visitan, tanto de la atención prestada por el personal de la EMVS, como de la calidad y la claridad de la información recibida, poniendo de manifiesto la gestión abierta, transparente y eficiente que desarrolla el Ayuntamiento de Madrid.
2. El mayor porcentaje de edad de las personas encuestadas se concentra en el tramo entre 36 y 45 años, seguido de entre 46 y 55 años, lo que nos da un indicio de las edades en las que existe un problema con la vivienda.
3. Un año más, en relación a la distribución de personas encuestadas por sexo, destaca el alto porcentaje de mujeres (61,59 %) con respecto al de hombres (30,91 %). Las mujeres se siguen ocupando de determinadas tareas en el núcleo familiar.
4. Del total de personas encuestadas, el 30 % ha acudido por primera vez a las oficinas de la EMVS, frente al 69,09 % que ya lo había hecho en algún otro momento. En esta ocasión ha descendido a la mitad el número de personas que visitaba la empresa por primera vez con respecto a 2019 en donde el dato era de un 59,17%
5. Con respecto a las respuestas a la pregunta de sobre el tipo de información solicitada, 54 de las personas encuestadas manifestaron haber acudido a las oficinas de la EMVS para solicitar información general, frente a 13 que marcaron la opción de información técnica.  
Se observa, que ha descendido notablemente el número de personas que acude a recibir información general con respecto a 2019, de 138 a 67, debido que actualmente es necesaria cita previa para ser atendido en las oficinas de la empresa y la mayoría de las consultas de información general se solucionan a través de los canales creados para ello: consultas generales y atención personalizada.



En cuanto a los otros motivos, por los que nos visitan, el dato más alto se corresponde con “solicitud de vivienda”, 207 personas, debido a que la encuesta se realizó en el periodo de publicación de listados de estado de inscripción en RPSV y alegaciones, seguido del de gestión de un contrato de alquiler que ha sido de 139 personas.

6. Por último, tras analizar los datos de **satisfacción ciudadana** respecto a la preparación **del personal**, el **trato recibido**, la **claridad de la información** proporcionada y la **atención global** recibida en la EMVS, cabe destacar que se han mantenidos las excelentes valoraciones del año 2019 tal y como se refleja en la siguiente gráfica.

