

# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE LOS AGENTES DE MOVILIDAD 2021

## INFORME DE RESULTADOS

Fecha 08/02/2022

### INTRODUCCIÓN

El servicio de Cuerpo de Agentes de Movilidad participa de la misión que el Ayuntamiento de Madrid ha asumido respecto a hacer del espacio público un lugar de convivencia cívica, en el que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y libertades según los principios de seguridad, accesibilidad universal y armonización de los usos y actividades que en él se desarrollan, todo ello dentro de un entorno ambientalmente sostenible.

Su misión es la ordenación de la circulación de vehículos y personas y el ejercicio de acciones de protección del medio ambiente relacionadas con la movilidad urbana.

Su visión es la consecución de una movilidad urbana sostenible en la ciudad de Madrid, que haga compatible la protección de la integridad física de las personas, de su salud, de los derechos de las que tienen movilidad reducida, del medio ambiente, del uso equilibrado, pero universal, de la vía pública y de la integridad del patrimonio público.

La actividad de los Agentes de Movilidad se encaminará a facilitar la movilidad de peatones y vehículos, de ser actores directos de la buena convivencia ciudadana y de proteger un medio ambiente sostenible y saludable para todos los habitantes de Madrid y sus visitantes.

Como servicio de la Administración pública local, el Cuerpo de Agentes de Movilidad participa de los valores propios de nuestro ordenamiento jurídico y muy especialmente del principio de igualdad ante la Ley que establece nuestra constitución y del espíritu de los convenios y acuerdos internacionales suscritos por nuestro país que aspiren a facilitar un desarrollo sostenible y un medio ambiente protegido. Como Administración local, uno de sus valores es el carácter de administración directa de este Ayuntamiento.

El Cuerpo de Agentes de Movilidad 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 29 de noviembre de 2007 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid se aprueba la **Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad** de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Decreto del Alcalde de 15 de noviembre de 2005, posteriormente 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 Cuerpo de Agentes de Movilidad realiza los correspondientes estudios desde 2016.

## ÓRGANO PROMOTOR

Subdirección General de Agentes de Movilidad – Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.

## OBJETIVO

El objetivo del presente estudio es conocer la satisfacción de las personas usuarias del servicio del Cuerpo de Agentes de Movilidad “Códigos Azules” con los servicios recibidos, 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 de Cuerpo de Agentes de Movilidad, la cual recoge una serie de indicadores, cuyo objeto es la definición de los atributos y estándares de calidad, basados en las necesidades y expectativas de la ciudadanía y en el grado de satisfacción de los usuarios 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 11**

Atender a la ciudadanía con un personal profesional, amable y cortés. El objetivo es que la valoración en relación con el trato recibido sea igual o superior a 8,25 en una escala de 0 a 10.

## METODOLOGÍA

### UNIVERSO:

Personas usuarias del servicio de Cuerpo de Agentes de Movilidad “Códigos Azules”, en 2021: 3.126 personas.

### PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Comunicación telefónica con todos los usuarios que solicitan el servicio del Cuerpo de Agentes de Movilidad.

### MÉTODO DE RECOGIDA:

Cuestionario estructurado y codificado.

Se inicia la llamada telefónica con una presentación informativa sobre el servicio solicitado para poner al encuestado o encuestada en antecedentes, y se continua con una pregunta sobre el deseo o no de colaborar en la encuesta.

Según respuesta, se procede o no con la encuesta.

En caso de respuesta afirmativa se realiza un bloque de 5 preguntas sobre cuestiones relacionadas con la satisfacción con el servicio prestado, la rapidez y el trato recibido, entre otras, preguntas en las que sólo se permite contestar mediante una serie cerrada de alternativas.

Los cuestionarios se realizan en las diferentes Secciones que configuran el Cuerpo de Agentes de Movilidad, enviando mensualmente los datos recogidos a la Subdirección General de Agentes de Movilidad a través del Departamento Vigilancia de la Circulación.

#### PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

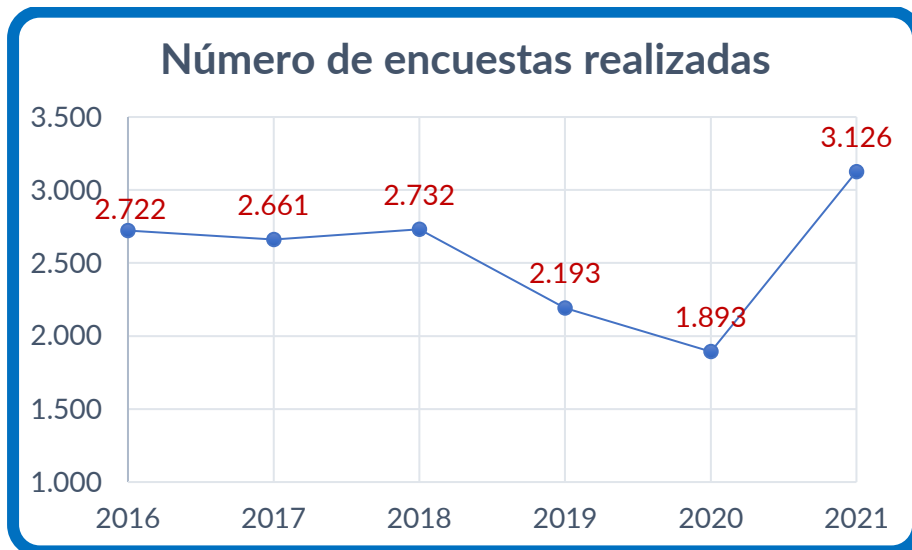
Todo el año: del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021.

#### TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

Los datos de las encuestas válidas realizadas (3.126 encuestas) se incorporan por personal del Departamento Vigilancia de la Circulación a una hoja excel para su análisis y obtención de los resultados.

### RESULTADOS

Encuestas realizadas en el año 2021: 3.126 encuestas telefónicas.



De las preguntas formuladas, aquellas que se refieren al nivel de satisfacción con la atención arrojan el siguiente resultado:

**Pregunta 1:**

“Por favor, valore de 0 a 10 su satisfacción con el tiempo que ha tardado el agente de movilidad en llegar al lugar de la incidencia, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a”.

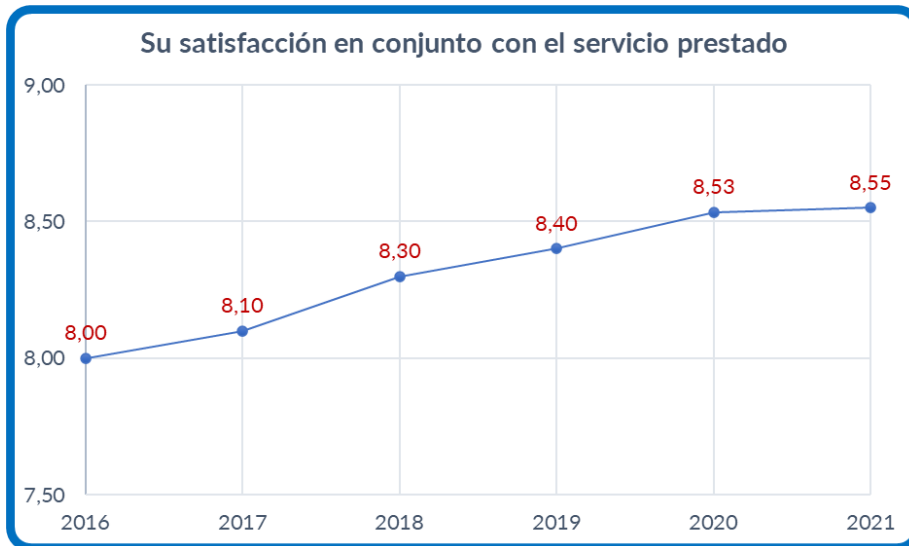

**Pregunta 4:**

“Valore, también de 0 a 10, el trato del agente que le ha atendido en el lugar de la incidencia, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a”.



**Pregunta 5:**

“Finalmente, valore su satisfacción en conjunto con el servicio prestado, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a”.



### CONCLUSIONES FINALES

Del análisis de los resultados obtenidos, se deduce que el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios vinculados a la satisfacción del usuario es altamente satisfactorio:

En el caso del compromiso 11, “Atender a la ciudadanía con un personal profesional, amable y cortés. El objetivo es que la valoración en relación con el trato recibido sea igual o superior a 8,25 en una escala de 0 a 10”, el estándar asociado es 8.25, y el resultado obtenido 8,55.