

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2018 REALIZADA EN LAS OFICINAS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID (EMVS)

En cumplimiento de las áreas de mejora de la Carta de Servicios de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS) aprobada el 20 de julio de 2017, se ha realizado una encuesta con el fin de valorar el grado de satisfacción de la ciudadanía, tanto en la atención prestada por el personal, como en la calidad y claridad de la información recibida.

Para ello se elaboró un cuestionario de satisfacción, el cual se estructuró en cinco preguntas; una relacionada con el perfil de edad y sexo, dos con la frecuencia y el motivo de la visita, y las dos últimas con la calidad de la atención e información recibidas

Para la evaluación del año 2018 se realizaron un total de 663 encuestas presenciales por auto cumplimentación en cuestionario papel. El periodo de recogida fue del 12 al 23 de febrero, ambos inclusive.

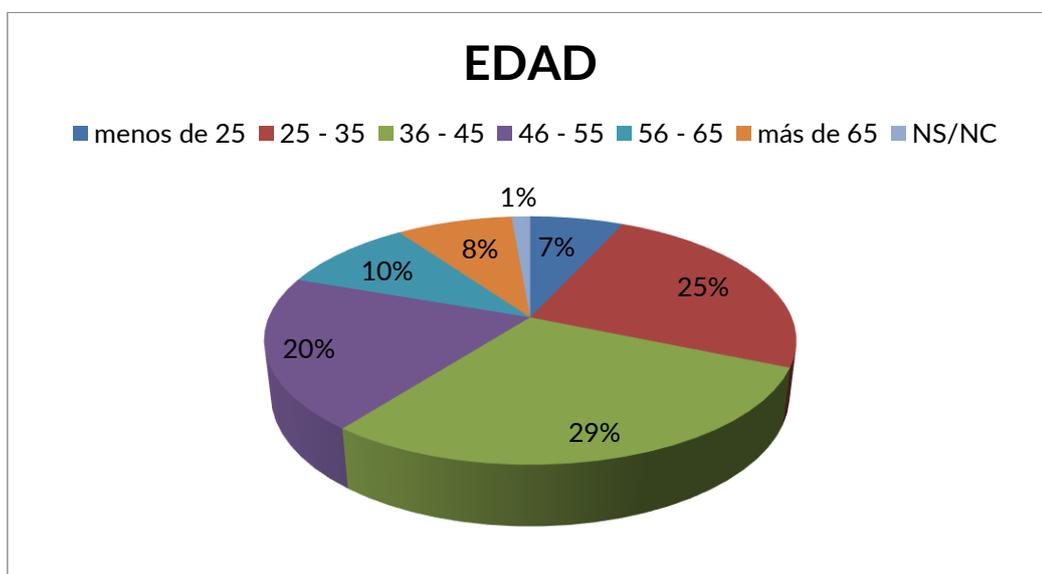
Resultados de la evaluación

A continuación se presenta el análisis pormenorizado de cada una de las preguntas de la encuesta

Pregunta 1

- **Edad**

En cuanto a la distribución de las personas encuestadas por edad, el mayor porcentaje se concentra en el tramo entre 36 y 45 años, seguido del de entre 25 y 35 años.

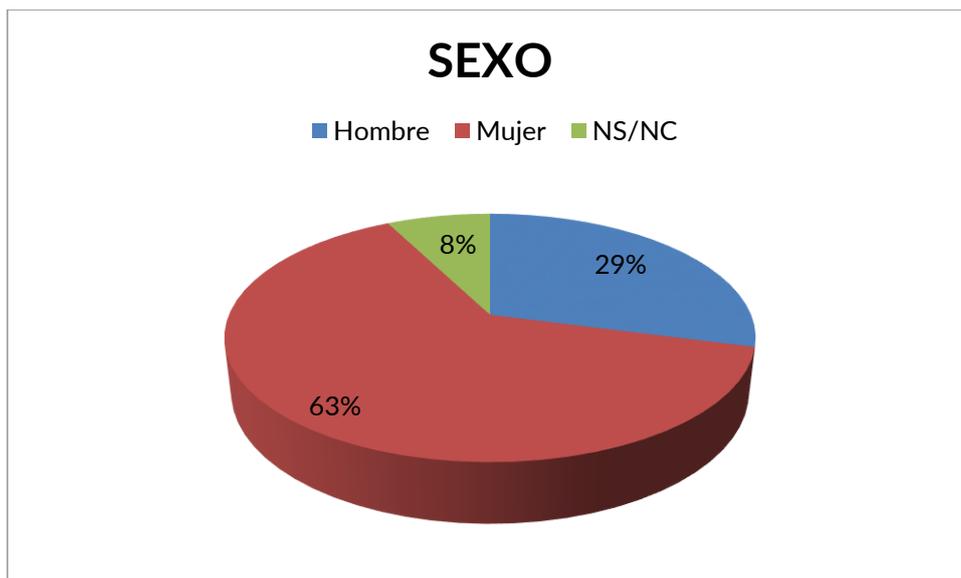




RANGO DE EDAD	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTAS	PORCENTAJE
menos de 25	45	7%
25 - 35	163	25%
36 - 45	193	29%
46 - 55	132	20%
56 - 65	65	10%
más de 65	56	9%
NS/NC	9	1%
TOTAL	663	100%

- **Sexo**

En relación a la distribución de personas encuestadas por sexo, destaca el alto porcentaje de mujeres en relación al de hombres

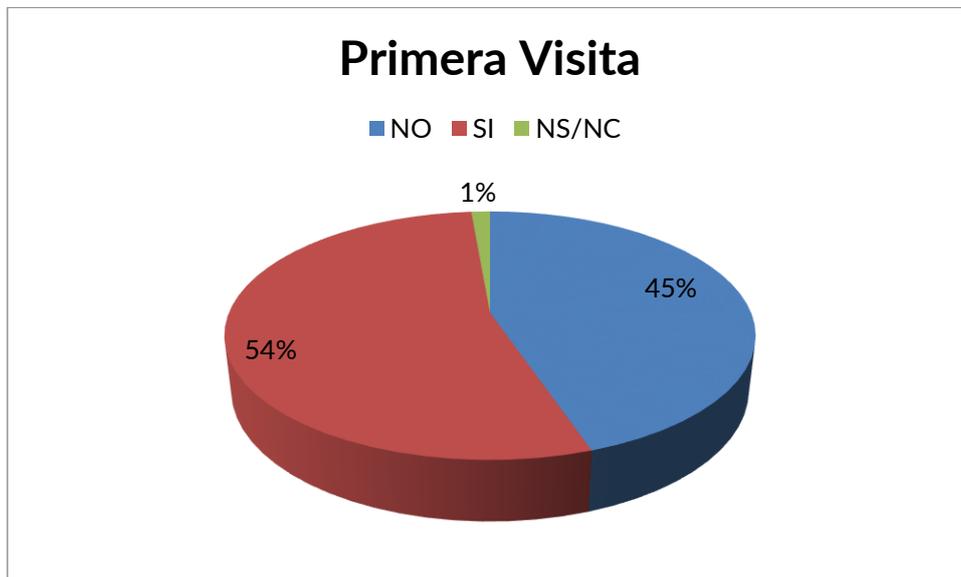


SEXO	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTAS	PORCENTAJE
Hombre	193	31%
Mujer	420	69%
NS/NC	50	7%
TOTAL	663	100%

Pregunta 2

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

Del total de personas encuestadas, el 55% acudía por primera vez a las oficinas de la EMVS frente al 45% que ya lo había hecho en alguna otra ocasión anterior. Ambos porcentajes están muy igualados



1ª VISITA	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTAS	PORCENTAJE
NO	297	54%
SI	357	47%
NS/NC	9	1%
TOTAL	663	100%

Pregunta 3

¿Cuál es el motivo principal de su visita?

a/ Solicitud de información: General Técnica

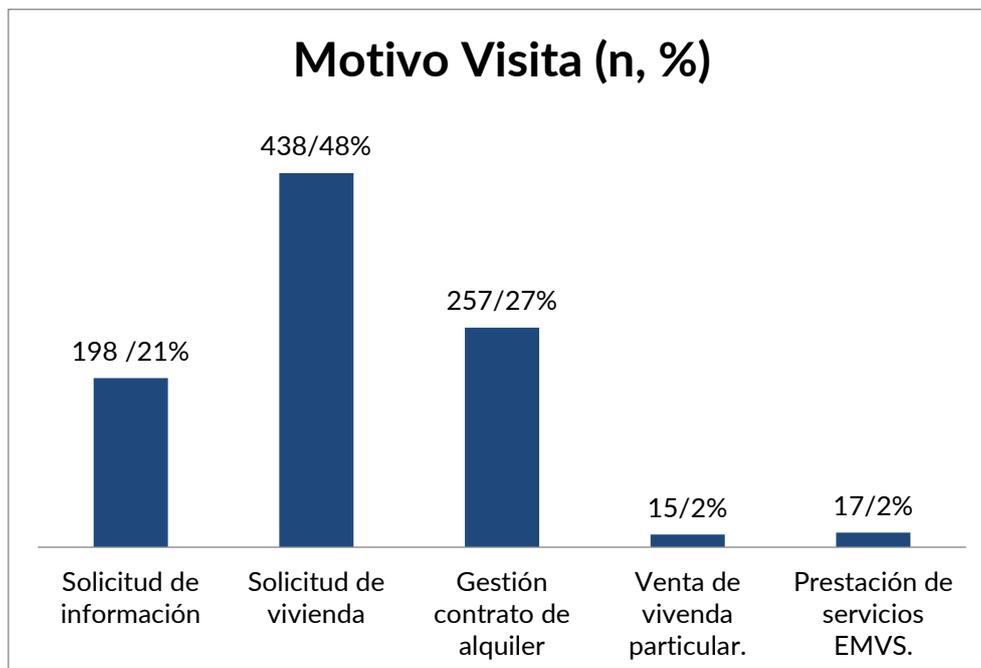
b/ Firma de contrato de alquiler: Vivienda Plaza garaje Local

c/ Venta de vivienda particular

d/ Contrato de prestación de servicios a la EMVS

e/ Otro

438 de las personas encuestadas manifestaron haber acudido a las oficinas de la EMVS para solicitar una vivienda, 257 para realizar una gestión sobre un contrato de alquiler, 198 para solicitar información general, 17 para una tema relacionado con las prestación de servicios a la empresa y 15 interesadas en vender su vivienda particular





MOTIVO DE VISITA	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	PORCENTAJE
Solicitud de información	198	21%
Solicitud de vivienda	438	48%
Gestión contrato de alquiler	257	27%
Venta de vivienda particular.	15	2%
Prestación de servicios EMVS.	17	2%
TOTAL	920	100%

A continuación se muestra gráficamente cada una de las respuestas desagregadas:

a/ Solicitud de información: General Técnica





SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	PORCENTAJE
GENERAL	183	92%
TÉCNICA	15	8%
TOTAL	198	100%

b/ Firma de contrato de alquiler: Vivienda Plaza garaje Local



GESTIÓN CONTRATO	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	PORCENTAJE
VIVIENDA	251	98%
PLAZA DE GARAJE	6	2%
LOCAL	0	0%
TOTAL	257	100%

Pregunta 4

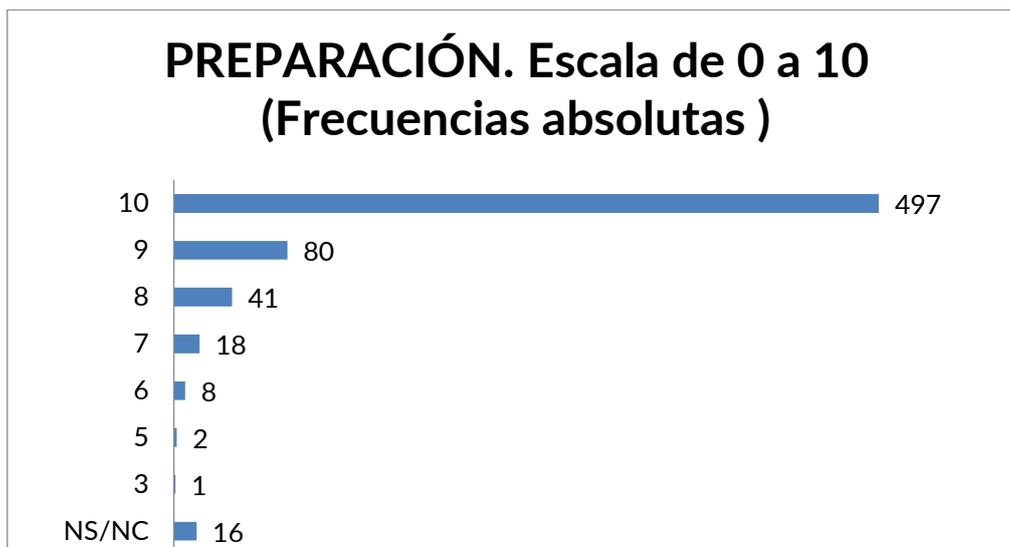
Por favor, valore de 0 a 10 su satisfacción con los siguientes aspectos del personal que le ha atendido, siendo 0 la mínima puntuación y 10 la máxima

Preparación técnica del personal

Una de las principales prioridades de la EMVS es la de ofrecer una atención personalizada e individualizada a cada una de las personas que atiende, además de tratarles con respeto, facilitándoles la información que solicitan de una manera clara y comprensible.

Resulta destacable la buena valoración que se ha otorgado a la **preparación técnica del personal** con una **nota media de 9,38 en una escala de 0 a 10**.

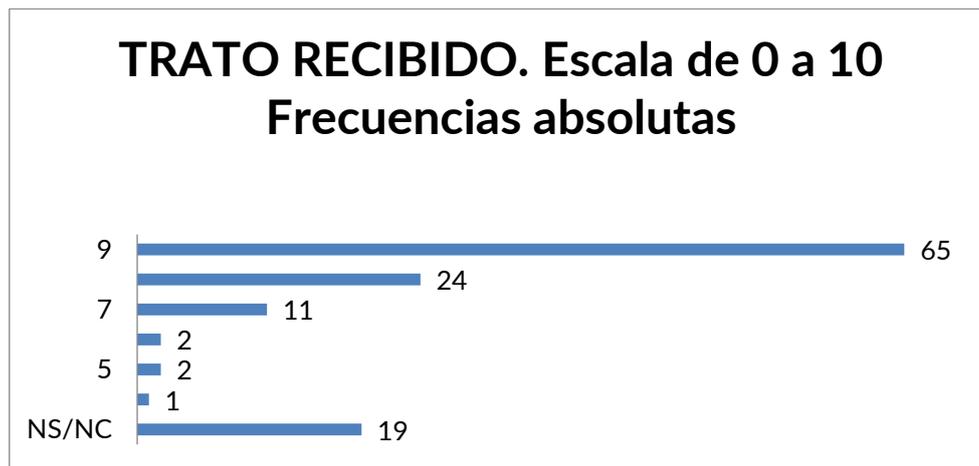
La distribución detallada de las puntuaciones recibidas para este aspecto se expresa en el siguiente gráfico:





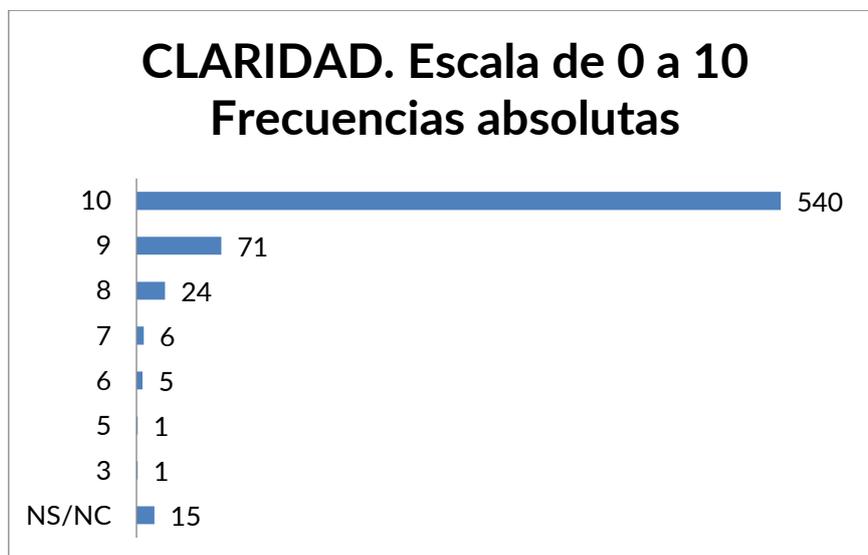
Trato recibido amabilidad y cortesía

En cuanto a la amabilidad y cortesía en el trato recibido, de nuevo destaca muy positivamente la alta valoración de estos atributos por parte de las personas consultadas obteniéndose **una nota media de 9,48**. El detalle de puntuaciones recibidas se puede ver en el siguiente gráfico:



Claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado

En último lugar, respecto a la claridad y comprensión de la información transmitida, resulta destacable que en general las personas encuestadas no han tenido dificultad para comprender dicha información otorgando al personal una **alta calificación media de 9,54**. La distribución de puntuaciones recibidas se expresa en el siguiente gráfico:

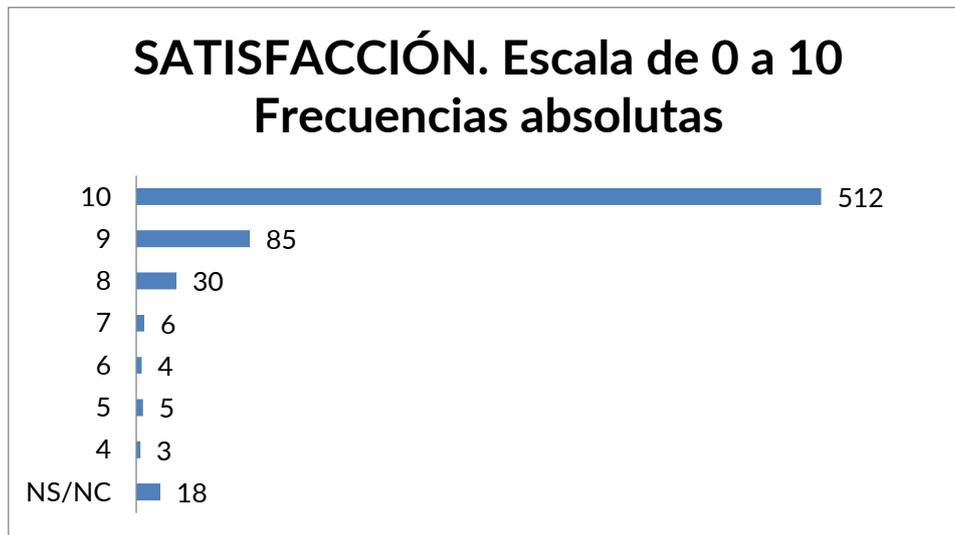


Pregunta 5

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

Siguiendo los altos niveles de satisfacción mostrados por la ciudadanía en las preguntas anteriores, la nota media otorgada por el servicio global recibido en las oficinas de la EMVS ha sido de **9,41**.



CONCLUSIONES GENERALES

Las principales conclusiones que se extraen del análisis de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en las oficinas de la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo –EMVS- son las siguientes:

1. El mayor número de personas que ha acudido a nuestras oficinas en busca de información se encuentra en un rango de edad comprendido **entre los 36 y 45 años**.
2. En relación al sexo de las mismas, **un 63% son mujeres frente a 29% de hombres**, por lo que destaca el alto porcentaje de mujeres.
3. En cuanto al motivo de la visita, un **48% de las personas encuestadas** han acudido a la EMVS a **solicitar una vivienda municipal**, que es la principal actividad de la empresa, seguido de un 27 % que han venido a realizar gestiones sobre los contratos de alquiler, un 21 % a solicitar información general, un 2% a vender su vivienda particular y un 2 % por prestación de servicios.
4. En último lugar, al analizar los datos de **satisfacción ciudadana** respecto a la **preparación del personal**, del **trato recibido**, de la **claridad de la información** proporcionada y de la **atención global** recibida en la EMVS, es muy destacable la excelente **valoración** que las personas consultadas han transmitido tal y como se refleja en la siguiente gráfica.

