



## Informe Percepción del Servicio

---

# OFICINA DE INFORMACIÓN DE VIVIENDA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

C/ de la Cruz, 18

Presentamos informe anual de percepción del servicio correspondiente al año 2010 que contiene los datos más relevantes sobre la valoración, y apreciación global que tienen los ciudadanos que acceden a esta Oficina de Vivienda, a través de cualquiera de los canales de contacto habilitados.

Se detallan en las tablas y cuadros adjuntos, tanto la vía por la cuál tienen conocimiento de la existencia y prestación del servicio de asesoramiento en materia de vivienda, como los distritos de mayor afluencia, la media de edad de los usuarios, el conocimiento de los diferentes canales de acceso que están disponibles, así como la puntuación que otorgan a la calidad del servicio, o los tiempos medios de contacto y de duración de la consulta.

---

Año 2010

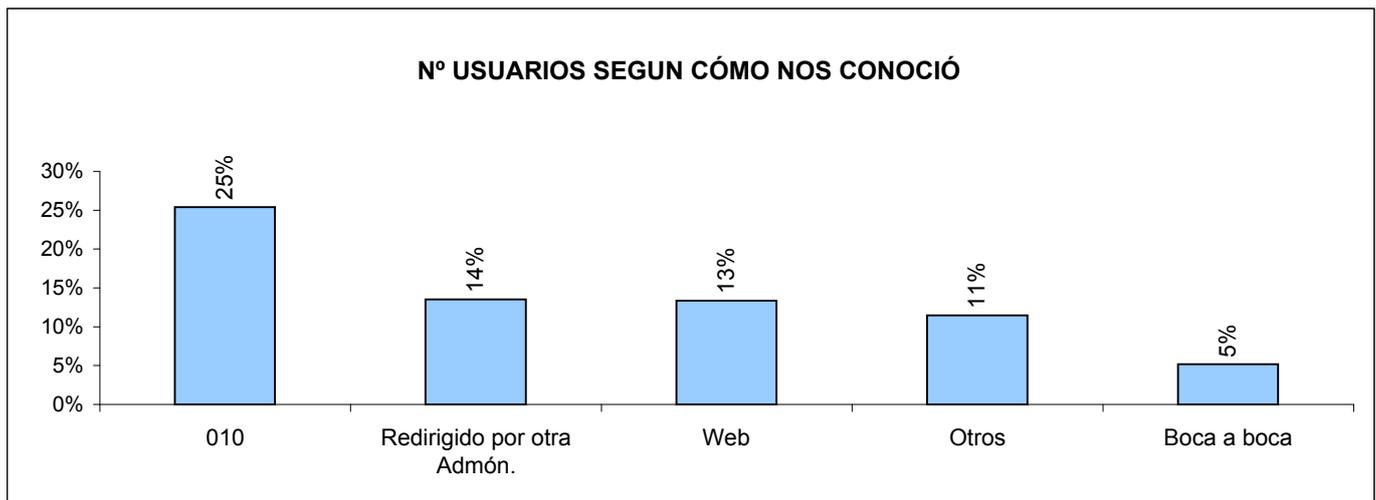


## Publicidad

TIPO	Nº USUARIOS	%
010	1.259	25%
Redirigido por otra Admón.	671	14%
Web	663	13%
Otros	568	11%
Boca a boca	256	5%
Carteles	18	0%
Radio	-	0%
NS/NC	1.523	31%
<b>TOTAL</b>	<b>4.958</b>	<b>100%</b>

<b>F. INICIO</b>	17/05/2010
<b>F.FIN</b>	31/12/2010

\* El detalle del gráfico excluye los datos de NS/NC

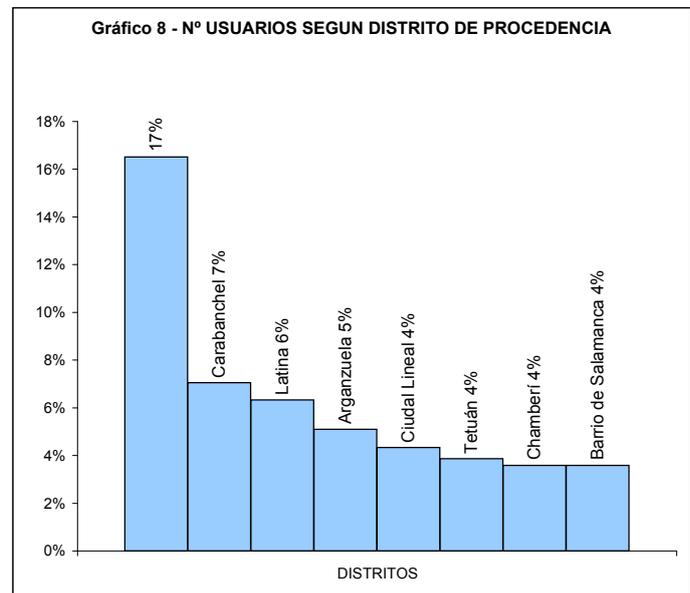


En lo que respecta a la forma en que los usuarios tienen conocimiento de la existencia de la oficina y de los servicios que presta, aquellos que han contestado a la pregunta ¿Cómo conoció usted este servicio de información y asesoramiento en materia de vivienda? han respondido en su gran mayoría que les han informado de la existencia de la oficina en el teléfono de información general del Ayuntamiento 010. Es significativo el porcentaje de usuarios que acceden al servicio derivados por otra Administración, normalmente otras áreas municipales como pueden ser las juntas de distrito, servicios sociales y también de otros organismos de la Comunidad de Madrid, así como los usuarios que se informan del servicio a través de la web.

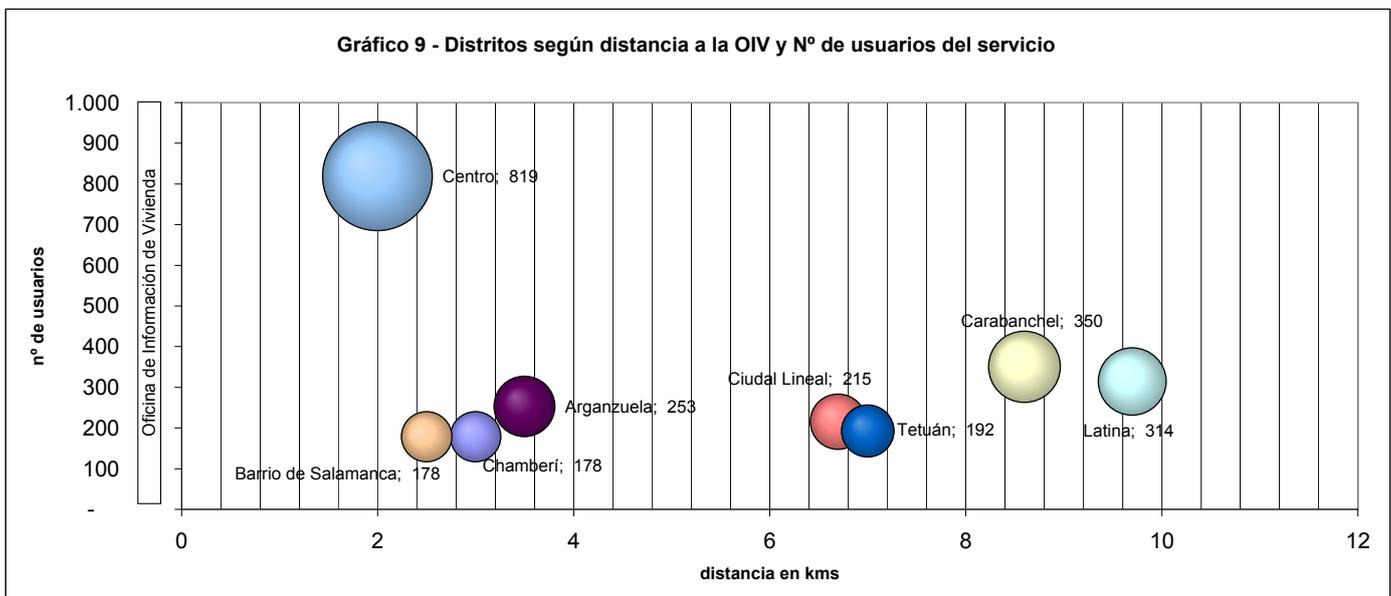
F. INICIO	17/05/2010
F. FIN	31/12/2010

DISTRITO	Nº USUARIOS	%	Distancia a la OIV en Kms*
Centro	819	17%	2
Carabanchel	350	7%	8,6
Latina	314	6%	9,7
Arganzuela	253	5%	3,5
Ciudad Lineal	215	4%	6,7
Tetuán	192	4%	7
Chamberí	178	4%	3
Barrio de Salamanca	178	4%	2,5
Puente de Vallecas	168	3%	-
Otro municipio	153	3%	-
Villa de Vallecas	147	3%	-
Hortaleza	144	3%	-
Fuencarral - El Pardo	141	3%	-
Retiro	138	3%	-
Chamartín	137	3%	-
Usera	128	3%	-
Moncloa - Aravaca	118	2%	-
Moratalaz	117	2%	-
San Blas	111	2%	-
Villaverde	103	2%	-
Otra comunidad	45	0,9%	-
Vicálvaro **	43	0,9%	-
Barajas	33	0,7%	-
NS/NC	733	14%	-
<b>TOTAL</b>	<b>4.958</b>	<b>100%</b>	-

\* Los km son los relativos a la distancia de la Juntas Municipales correspondientes a los diferentes distritos



El conocimiento de la localización del usuario permite detectar la realidad de la proximidad al ciudadano del servicio municipal prestado. A los usuarios que han acudido a nuestra oficina de la C/ Cruz, 18 se les ha preguntado por ¿Cuál es el distrito de la ciudad del que procede?, la gran mayoría ha contestado que pertenece al distrito Centro, siendo los siguientes en número de visitas los usuarios procedentes de Carabanchel y Latina. Es destacable el 3,09% de usuarios que consultan desde otros municipios de la Comunidad de Madrid en los que no existe ningún servicio de asesoramiento sobre vivienda.



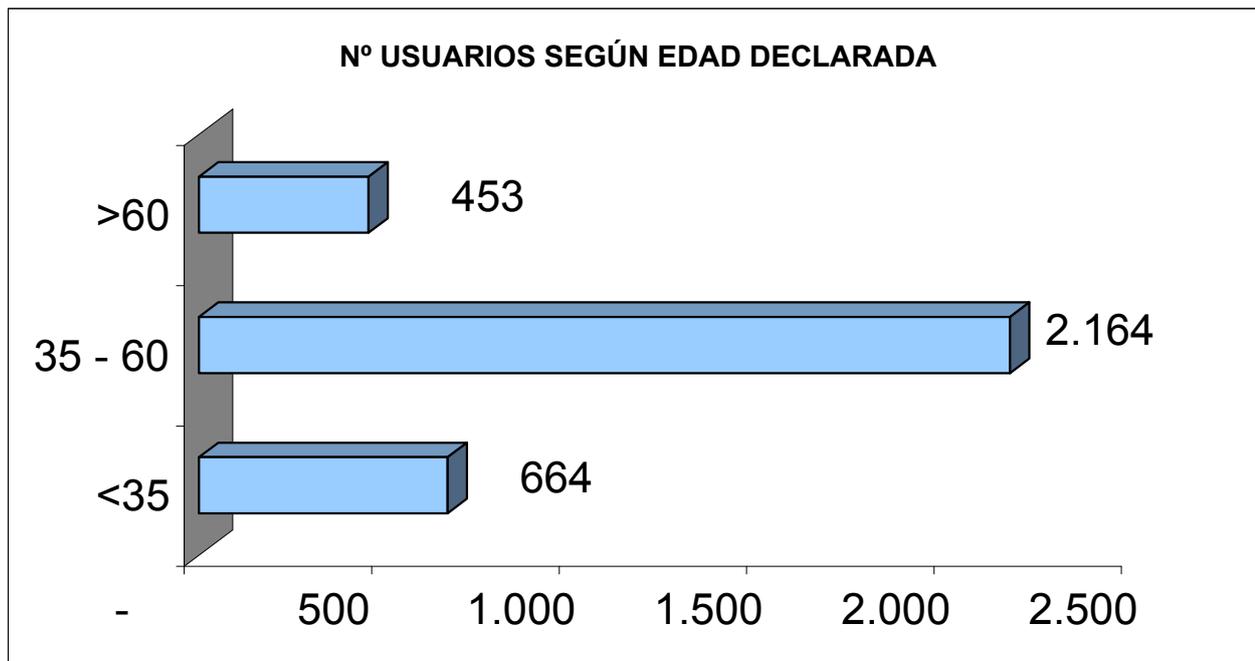
Los datos recogidos en el Gráfico 9, nos aportan una visión clara de la utilidad del servicio segmentada por distritos según el número de usuarios que han accedido al servicio en relación con la cercanía del distrito a la oficina. Así, se muestra que el distrito más cercano (distrito centro) es también el que más utiliza los servicios de la OIV ya sea presencial o telefónicamente y que los siguientes en cuanto a número de usuarios que consultan (Carabanchel y La Latina).



## Usuarios por Edad

<b>F. INICIO</b>	17/05/2010
<b>F. FIN</b>	31/12/2010

EDAD	Nº USUARIOS	%
<35	664	13%
35 - 60	2.164	44%
>60	453	9%
* NS/NC	1.677	34%
<b>TOTAL</b>	<b>4.958</b>	<b>100%</b>



\* El detalle del gráfico excluye los datos de NS/NC



## Conocimiento de los Canales de Acceso

<b>F. INICIO</b>	04/10/2010
<b>F. FIN</b>	31/12/2010

CANAL	SI	NO
Conocen la página Web	21,15%	78,85%
Conocen la oficina C/ Cruz	37,56%	62,44%

De los datos extraídos de las pequeñas entrevistas que se hacen a los usuarios, donde, entre otras cuestiones, se les pregunta por el conocimiento que tienen sobre los diferentes canales de acceso a nuestro servicio de asesoramiento, podemos extraer que el 21,15% de los usuarios que contactaron con nosotros a través del teléfono, conoce la existencia de nuestra página web [www.munimadrid.es/vivienda](http://www.munimadrid.es/vivienda), mientras que un amplio 78,85% desconocía que se pudiera acceder a nuestras consultas por esta vía. Por su parte parte de los usuarios atendidos telefónicamente el 37,56% conocían la oficina de la C/ Cruz pero prefirieron hacer su consulta por vía telefónica, mientras que el 62,44% no conocía la oficina.



## Valoraciones

<b>F. INICIO</b>	04/10/2010
<b>F. FIN</b>	31/12/2010

TIPO	VALOR
Valoracion Media Respuestas	9,13 sobre 10

Valoración	%
1	0,00%
2	0,00%
3	0,05%
4	0,05%
5	0,37%
6	0,58%
7	3,66%
8	15,61%
9	41,26%
10	38,40%

De los datos extraídos de las pequeñas entrevistas que se hacen a los usuarios, donde, entre otras cuestiones, se les solicita una valoración entre 0 y 10 del funcionamiento y adecuación del servicio de información de vivienda, se ha establecido una valoración media de la atención prestada y del funcionamiento, de un 9,13, teniendo en cuenta los datos de las personas que han contestado a la pregunta y excluyendo los NS/NC.

La valoración arrojada por los datos de las encuestas, indica que el nivel de percepción del servicio por los usuarios es muy satisfactorio, y que tanto la atención personalizada, como la calidad de las respuestas y asesoramiento prestado a los ciudadanos se encuentra en niveles de excelencia.



## Contacto

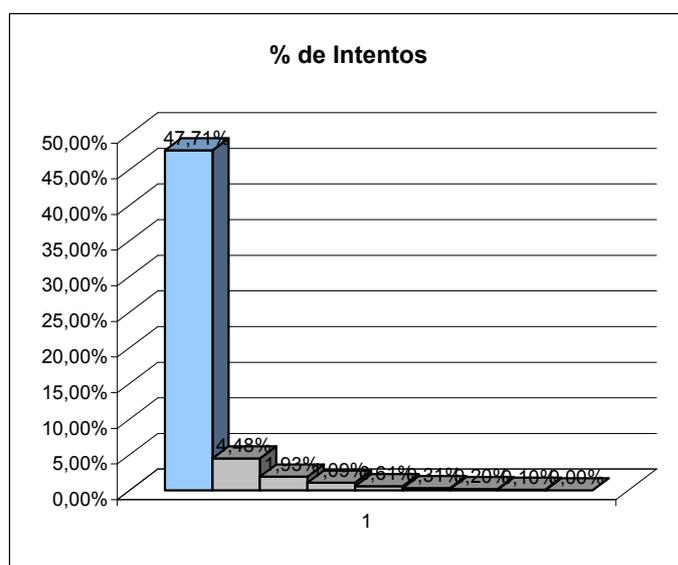
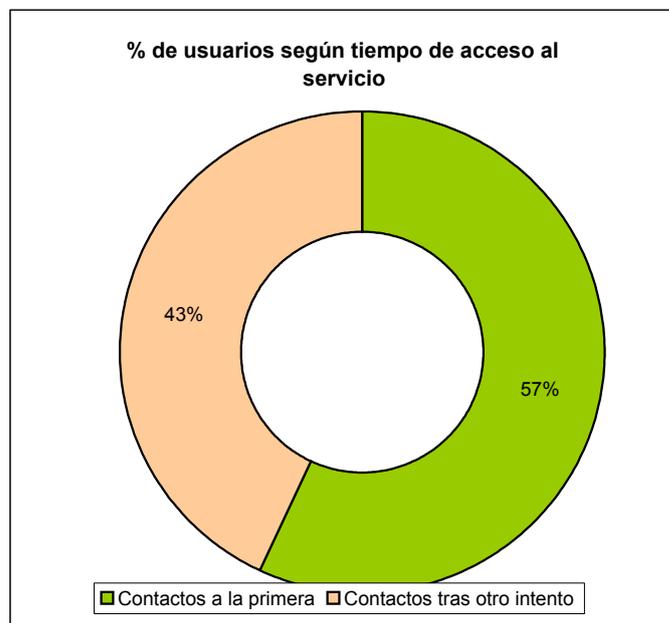
<b>F. INICIO</b>	04/10/2010
<b>F. FIN</b>	31/12/2010

Usuarios	%
Contactos a la primera	57,00%
Contactos tras otro intento	43,00%

De los que no contactan a la primera:

Nº medio de Intentos para contactar	1,78
-------------------------------------	------

Intentos	% respecto del total de accesos
2	47,71%
3	4,48%
4	1,93%
5	1,09%
6	0,61%
7	0,31%
8	0,20%
9	0,10%
10	0,00%



De los datos extraídos de la pregunta ¿Ha contactado con nosotros a la primera o ha tenido que insistir en la llamada? ¿Cuántas veces? el 57% de los usuarios recibidos en el período han sido atendidos a la primera. Respecto de los que han tenido que insistir para contactar con el servicio el 47,71% han realizado sólo un segundo intento y se les ha atendido a la segunda. Por ello la media de intentos se sitúa en 1,78.



## Tiempo medio de consulta

<b>F. INICIO</b>	04/10/2010
<b>F. FIN</b>	31/12/2010

<b>TIPO</b>	<b>VALOR</b>
Tiempo medio de consulta (en minutos)	8,59

El tiempo medio de duración de las consultas que nos dirigen los ciudadanos que acceden al servicio, contada en minutos tanto de consulta como de respuesta, es de 8,59 minutos por usuario y consulta.

Esto es así, dada la atención personalizada que realizan nuestros técnicos, en la que se cuida con especial interés la accesibilidad para que el usuario exponga su dificultad o problema y la exposición de la respuesta a la consulta, se realice de forma clara para que la comprensión por el ciudadano sea la mejor posible.