

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO
DEL ALMACÉN DE VILLA.
INFORME DE RESULTADOS 2019**

INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Madrid en su voluntad de hacer de Madrid una ciudad atractiva, en la que el paisaje urbano mantenga un equilibrio entre los derechos de los viandantes y las actividades económicas privadas en la vía pública, regula en distintas ordenanzas las condiciones de ocupación de la vía pública para configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes así como transformar el centro urbano en un espacio más habitable, integrado y competitivo. Para conseguir ese equilibrio el Ayuntamiento retira todos los elementos que obstaculizan los derechos de los viandantes contraviniendo las ordenanzas municipales y los deposita en el **Almacén de Villa**. Además, dentro de las políticas de ahorro, el Ayuntamiento encarga también a esa dependencia el almacenamiento de mobiliario municipal para su aprovechamiento por las distintas unidades municipales.

La gestión del almacén conlleva, por una parte, la destrucción de muebles y enseres no aprovechables que se realiza atendiendo a criterios de **sostenibilidad** y al máximo respeto al medio ambiente en la gestión de residuos. Por otra, dentro de la colaboración que el Ayuntamiento de Madrid quiere mantener con entidades y organizaciones sin ánimo de lucro se suscriben convenios de colaboración para donarles material inservible para el Ayuntamiento consiguiendo así el mejor aprovechamiento al dedicarlo a una **óptima finalidad**.

El Almacén de Villa 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 los correspondientes estudios de satisfacción.

Por *Acuerdo de 18 de febrero de 2016 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid* se aprueba la **Carta de Servicios del Almacén de la Villa**, 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 Almacén de la Villa. Esta Carta de Servicios no solamente tiene en cuenta la vertiente externa en cuanto a los intereses de la

ciudadanía, sino también una vertiente interna en cuanto a los intereses del resto de componentes de la organización.

El Almacén de Villa realiza estos estudios de satisfacción de las personas usuarias de sus servicios desde 2017.

ÓRGANO PROMOTOR

Dirección General de Contratación y Servicios. Área de Gobierno de Hacienda y Personal

OBJETIVO

El objetivo del presente estudio es conocer la satisfacción de las personas usuarias del servicio del Almacén de Villa 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 la consecución de ciertos compromisos asumidos con la Carta de Servicios del Almacén de Villa, la cual recoge una serie de compromisos de calidad, cuyo objeto es la definición de los atributos y estándares de calidad, basados en las necesidades y expectativas de la ciudadanía y 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 vinculado a la satisfacción de los usuarios del servicio:

- Compromiso 01.- Prestamos una atención personalizada a las dependencias municipales con un personal eficaz y con un trato amable y cortés que responda a las consultas realizadas con un lenguaje claro y comprensible. El objetivo es que la valoración de esta atención sea igual o superior a 8,75 en una escala de 0 a 10.
- Compromiso 02.- Prestamos un servicio de calidad a las dependencias municipales. El objetivo es que la valoración global del servicio recibido sea igual o superior a 8,75 en una escala de 0 a 10.

Para medir el grado de cumplimiento de estos compromisos se ha realizado una encuesta a las personas usuarias del Almacén de la Villa 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

UNIVERSO: personas usuarias del servicio de Almacén de Villa en 2019: 45 personas

MÉTODO DE RECOGIDA: cuestionario enviado por correo electrónico a todas las personas que hicieron uso de los servicios de Almacén de Villa durante 2019 invitándoles a participar en la encuesta telemática elaborada al efecto.

- Personal que entrega y solicita mobiliario y enseres publicados en AYRE para los servicios municipales.
- Personal que solicita la entrega al Almacén de depósitos temporales así como mobiliario procedente de ejecuciones subsidiarias.
- Personal que se relaciona con el Almacén de Villa para la custodia o devolución de mercancía procedente de venta ambulante no autorizada.

Se trata de un cuestionario estructurado y codificado, de 3 preguntas, ninguna de ellas abiertas. Los bloques de preguntas son:

Bloque 1. Valoración de la amabilidad y cortesía en el trato recibido

Bloque 2. Valoración de la claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado

Bloque 3. Satisfacción global

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Desde el día 19 de septiembre hasta el 31 de diciembre de 2019.

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: los datos de los cuestionarios válidos cumplimentados (20 cuestionarios) se incorporan a una hoja excel para su análisis y obtención de los resultados.

Se adjunta archivo de la hoja Excel del resultados de las encuestas de 2017, 2018 y 2019.

RESULTADOS

Cuestionarios recogidos: 20

Cuestionarios válidos: 20

A la primera pregunta del cuestionario, “Valoración de la amabilidad y cortesía en el trato recibido”, en una escala del 0 al 10, tres personas han puntuado un 8, una persona un 9 y dieciséis personas un 10. Del total de la puntuación resulta un porcentaje de valoración del 9,65.

A la segunda pregunta del cuestionario, “Valoración de la claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado”, en una escala del 0 al 10, tres personas han puntuado un 8, cuatro personas un 9 y trece personas un 10. Del total de la puntuación resulta un porcentaje de valoración del 9,50.

A la tercera pregunta del cuestionario, “Valoración global del servicio recibido”, en una escala del 0 al 10, cinco personas han puntuado un 9 y quince personas un 10, por lo que del total de la puntuación resulta un porcentaje de valoración del 9,75.

CONCLUSIONES FINALES

Las tres preguntas sobre la valoración del servicio superan el estándar de 8,50 establecido por lo que para el año siguiente se ha elevado al 8,75.