

## Departamento de Salud Ambiental



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE SOLICITAN UN  
CERTIFICADO DE **HABITABILIDAD Y SALUBRIDAD** DE LA VIVIENDA.

**2017**

## Índice

1. Objetivo
2. Metodología
  - 2.1. Trabajo de campo
  - 2.2. Escala de medida
3. Resultados
4. Conclusiones
5. Propuestas de mejora

## 1. Objetivo:

Conocer las características de la vivienda de los solicitantes.

Valorar la satisfacción de los/las usuarios/as respecto a diferentes aspectos del proceso de solicitud.

Elaborar propuestas de mejora.

## 2. Metodología:

Estudio descriptivo de la opinión sobre el grado de satisfacción de los usuarios que han solicitado un Informe de Habitabilidad y Salubridad de la vivienda.

**UNIVERSO** : **769** solicitudes de certificado de habitabilidad recibidos de abril a septiembre del 2017.

Muestra aleatoria simple

$p=q=0,5\%$

Nivel de confianza 95,5%

Error muestral  $\pm 5\%$

Tamaño muestral: 263

### **MÉTODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:**

**Los datos demográficos se han recogido de la base de datos de los/las solicitantes del certificado, características que corresponden a las personas encuestadas.**

Encuesta telefónica, realizada a partir de un cuestionario en formato papel, por un encuestador previamente entrenado por la Unidad de Calidad.

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:** entre el 18/10/2017 hasta el 07/11/2017 en horario de mañana y tarde.

Análisis de los datos con el paquete informático SPSS y realización del informe por la Unidad de Calidad del DEC. Noviembre 2017.

## 2.1. Trabajo de campo.

Se ha necesitado realizar un total de 457 llamadas, de las cuales:

Ilocalizables\* 181

Telf. Utilizados con contacto 274:

•Problemas de comprensión (Idioma) 11

•Cuestionarios cumplimentados **263**

Tasa de respuesta 95,8%

\*Se entiende por ilocalizable la persona que tras 4 llamadas en distintos horarios y días, durante todo el periodo de recogida de información, no es posible contactar con ella.

## 2.2 Escala de Medida e indicadores sintéticos

Para conocer el grado de satisfacción se ha utilizado una escala de 0 a 10, agrupada para el análisis de la siguiente forma:

0 -1- 2 = Totalmente insatisfecho

3 - 4 = Insatisfecho

5 - 6 = Poco satisfecho

7 - 8 = Satisfecho

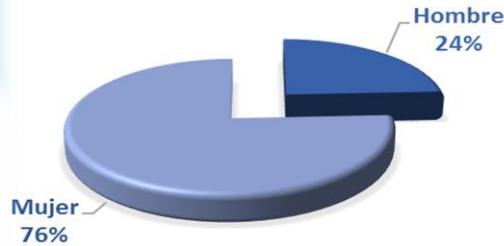
9 -10 = Totalmente satisfecho

**Indicador sintético (IS) =  $(100*P1+75*P2+50*P3+25*P4+0*P5)/(P1+P2+P3+P4+P5)$**

## **3. Resultados**

## 3.1 Datos demográficos

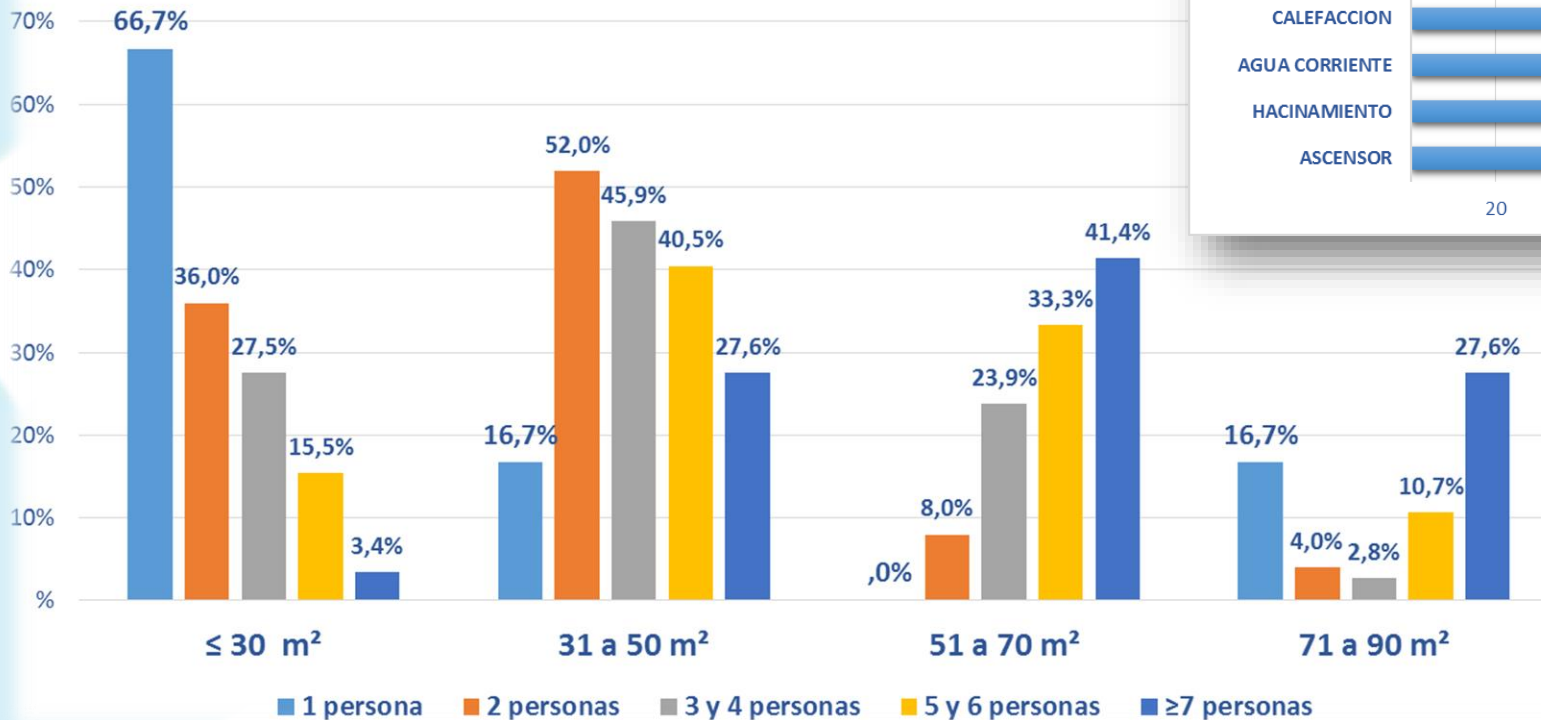
SEXO (%)



Un 20% de las solicitudes pertenecen a ciudadanos del Puente de Vallecas; el 42,1% a los distritos de Villa de Vallecas, Villaverde, Usera, Carabanchel y Vicálvaro.

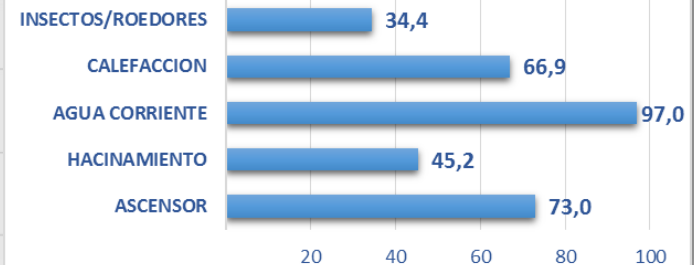
El 87,6% vive en un piso y el 76,1% en régimen de alquiler.

Relación de habitantes por tamaño de vivienda (%)



Porcentaje de viviendas con:

n=263





## 3.2 Indicador sintético satisfacción (IS)



### 3.3 ¿En qué mejoraría el Servicio?

TEXTO LIBRE
<i>Más atención</i>
<i>Más datos en el informe</i>
<i>Más detallada la inspección</i>
<i>Más rápido los trámites</i>
<i>Que cada certificado durara más tiempo.</i>
<i>Que dejen expresarse a las personas de las casas</i>
<i>Que miraran más a fondo la casa</i>

n=7

## 4. Conclusiones

### **Sobre el Informe de Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda:**

El 76% de las solicitantes son mujeres.

Las solicitudes un 20% pertenecen a ciudadanos del Puente de Vallecas; el 42,1% a los distritos de Villa de Vallecas, Villaverde, Usera, Carabanchel y Vicálvaro.

El 87,6% vive en un piso y el 76,1% en régimen de alquiler.

El 97% tiene agua corriente y el 66,9% calefacción y 73% ascensor.

Alrededor del 50% vive en condiciones de hacinamiento y un 35% con problemas de vectores.

**La satisfacción** con el proceso de solicitud de un certificado de habitabilidad e insalubridad está por encima del 81% tanto en el trato recibido, a la inspección realizada y a la valoración global.

### **Sobre la encuesta y el trabajo de campo:**

Al reducir la encuesta y centrarnos en la satisfacción de los diferentes momentos del proceso, las respuestas son más fiables; aunque se sigue observando que la necesidad de tener una vivienda condiciona la respuesta.

## 5. Propuestas de mejora

**Área de Mejora 1:** Se precisa difundir la información sobre infraviviendas en la ciudad.

Informar a la EMVS de la distribución geográfica de la infravivienda.

**Área de Mejora 2:** Mejorar el procedimiento de valoración de habitabilidad en vivienda.

Revisión del protocolo y procedimiento de habitabilidad.

Evaluación del sistema de registro mínimo de datos recogidos que constan en los expedientes de habitabilidad.

**Área de Mejora 3:** Revisión del procedimiento y actuación en el proceso de Insalubridad.