



MADRID

políticas de
vivienda

emvs
EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EMVS 2023

EMVS



Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	3
Edad y sexo.....	3
Edad.....	3
Género	5
Visita e información requerida.....	6
Motivo de la visita	8
Valoración de la atención	9
Preparación técnica del personal.....	9
Trato recibido, amabilidad y cortesía.....	10
Claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado.....	10
Valoración global del servicio	11
3. CONCLUSIONES GENERALES.....	12



1. INTRODUCCIÓN

En este año 2023 se ha realizado la quinta encuesta de satisfacción ciudadana para medir el grado de satisfacción de las personas que visitan la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo, tanto de la atención prestada por su personal, como de la calidad y la claridad de la información recibida y el grado de preparación de sus trabajadores, poniendo de manifiesto la gestión abierta, transparente y eficiente que desarrolla el Ayuntamiento de Madrid a través de EMVS.

La totalidad de las encuestas, a diferencia de la realizada en 2022, se ha hecho de manera presencial, por lo que se ha utilizado un único modelo de encuesta como forma de recogida de los datos.

En la evaluación del año 2023, se han realizado un total de 523 encuestas presenciales entre 16 de octubre y el 30 de noviembre, por auto cumplimentación en cuestionario de papel.

2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

A continuación, se ha realizado un análisis pormenorizado de cada una de las preguntas de la encuesta.

Edad y sexo

Pregunta N.º 1:

1. Edad

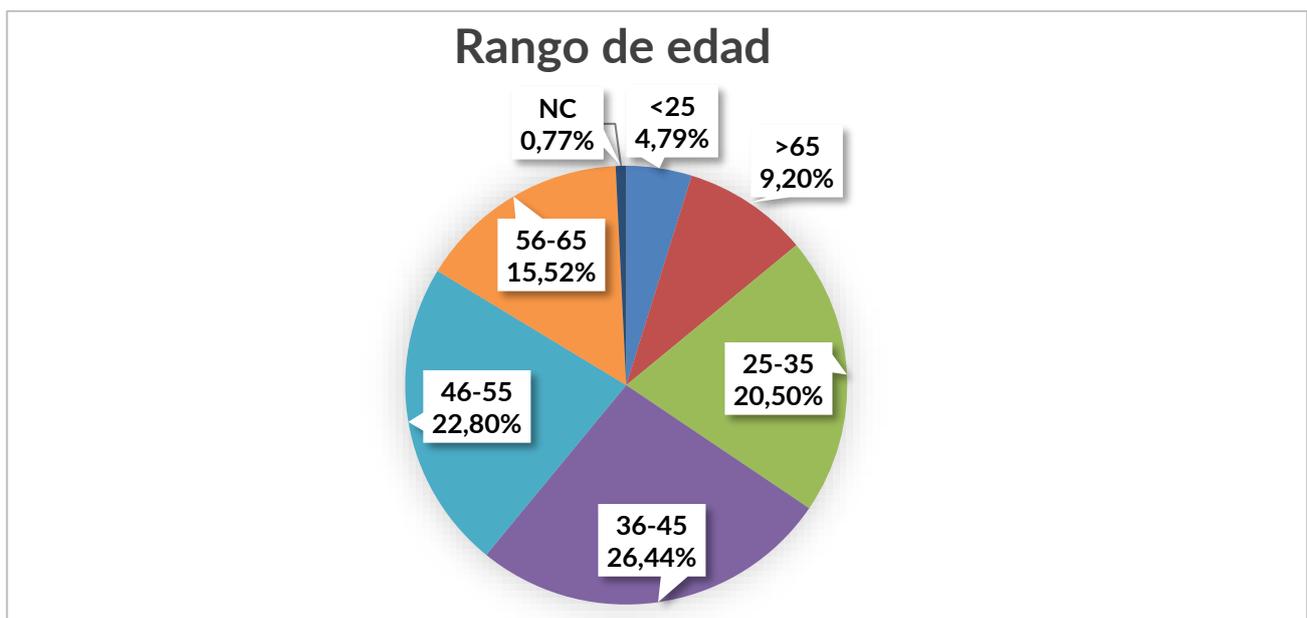
menos de 25 25-35 36-45 46-55 56-65 más de 65

Sexo

Mujer Hombre Otro

Edad

Si bien, al igual que en 2022, el mayor porcentaje de edad de las personas encuestadas se concentra en el tramo entre 36 y 45 años seguido del de entre 46 y 55 años, en esta ocasión les separa un porcentaje del 3,64 %, que se traduce en 19 personas.





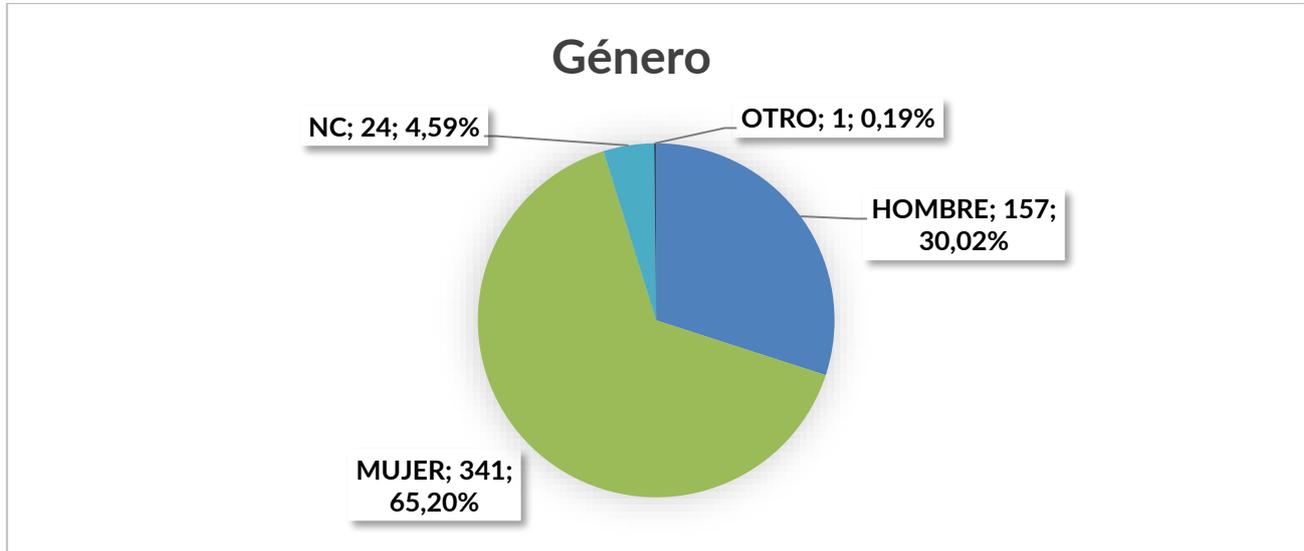
Rango de edad	Datos absolutos	Porcentaje
<25	25	4,79%
25-35	107	20,50%
36-45	138	26,44%
46-55	119	22,80%
56-65	81	15,52%
>65	48	9,20%
NC	4	0,77%
Total general	522	100%

Rango de edad	Porcentaje 2022	Porcentaje 2023	Diferencia
<25	2,96%	4,79%	1,83%
25-35	21,15%	20,50%	-0,65%
36-45	30,24%	26,44%	-3,8%
46-55	28,06%	22,80%	-5,26%
56-65	11,06%	15,52%	3,86%
>65	5,93%	9,20%	3,27%
NC	---	0,77%	0,77%

Respecto al año anterior, se observa un incremento de participantes menores de 25 y mayores de 56, mientras que descienden entre mayores de 25 y menores de 55.

Género

En relación a la distribución de personas encuestadas por género, sigue siendo superior el porcentaje de mujeres (65,20%), frente al de hombres (30,02%) incrementándose la distancia con respecto al año anterior en el que había un 59% de mujeres frente a 41% de hombres.



Género	Datos absolutos	Porcentaje
Hombre	157	30,02%
Mujer	341	65,20%
Nc	24	4,59%
Otro	1	0,19%
Total general	523	100%

Género	Porcentaje 2022	Porcentaje 2023	Diferencia
Hombre	40,91%	30,02%	-10,89%
Mujer	59,09%	65,20%	6,11%
Nc		4,59%	4,59%
Otro		0,19%	0,19%

Respecto al año anterior, se observa un incremento en la participación de mujeres del 6,11%, frente a un descenso de hombres del -10,89%.



Visita e información requerida

Pregunta N.º 2:

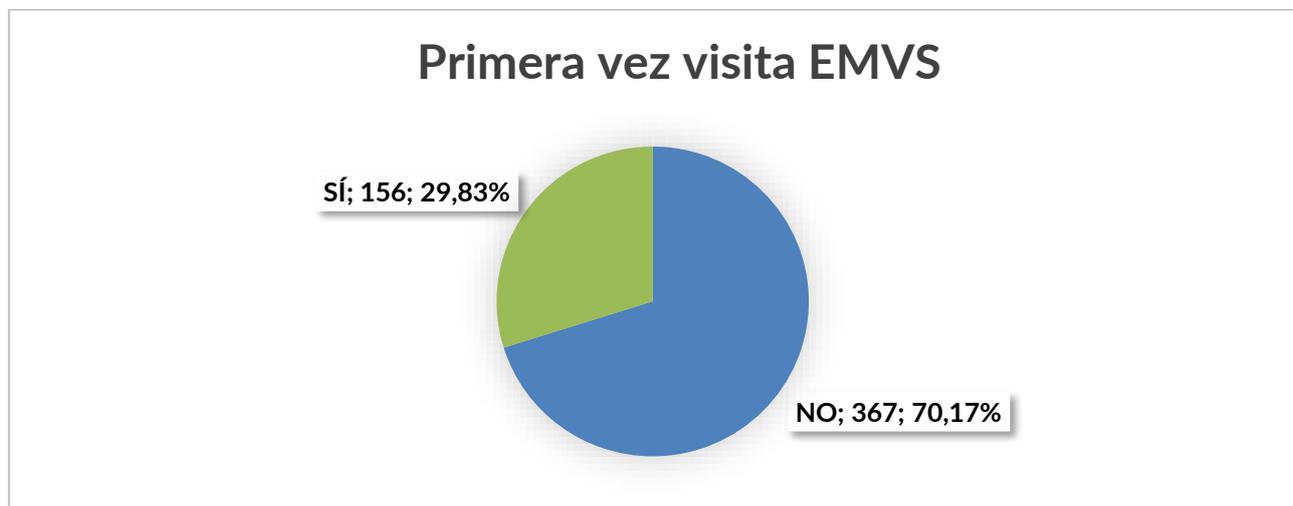
2. ¿ Es la primera vez que llama a las oficinas de la EMVS ?

Si No

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

Si No

Del total de personas encuestadas, el 70,17% ha acudido por primera vez a las oficinas de EMVS, frente a un 29,83% que ya lo había hecho en algún otro momento.



Primera visita	Datos absolutos	Porcentaje
No	367	70,17%
Sí	156	29,83%
Total general	523	100%

Primera visita	2022	2023	Diferencia
No	48,22%	70,17%	21,95%
Sí	51,78%	29,83%	-21,95%

Respecto a 2022 el incremento de personas que manifiestan haber visitado con anterioridad EMVS (21,95%), casualmente corresponde al porcentaje de descenso de las que acudían por primera vez.

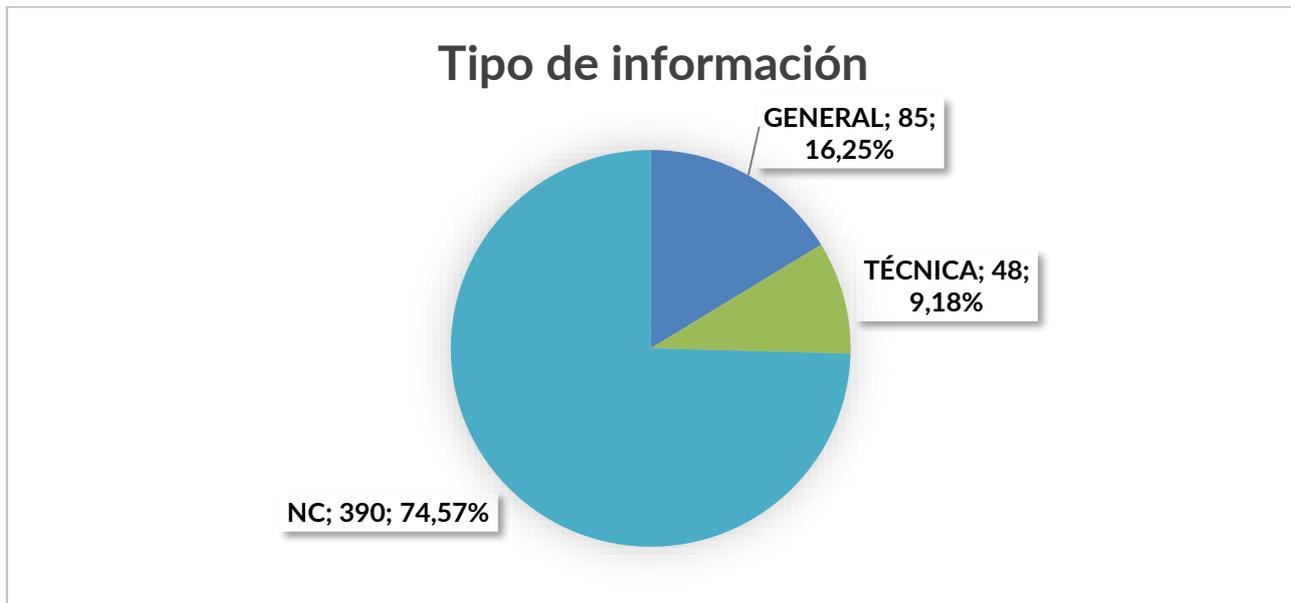
Pregunta N.º 3:

3. Tipo de información:

General Técnica

El 16,25 % de las personas encuestadas manifestaron haber acudido a las oficinas de EMVS para solicitar información general, frente a un 9,18 % que marcó la opción de información técnica.

Un 74,57% no marcó ni una opción ni otra, tal vez porque no perciban a cuál tipo de información corresponde su solicitud.



Tipo de información	Datos absolutos	Porcentaje
General	85	16,25%
Técnica	48	9,18%
Nc	390	74,57%
Total general	523	100%

En función de estos resultados, se podría pensar que no es una pregunta determinante para los resultados del cuestionario.



Motivo de la visita

Pregunta N.º 4:

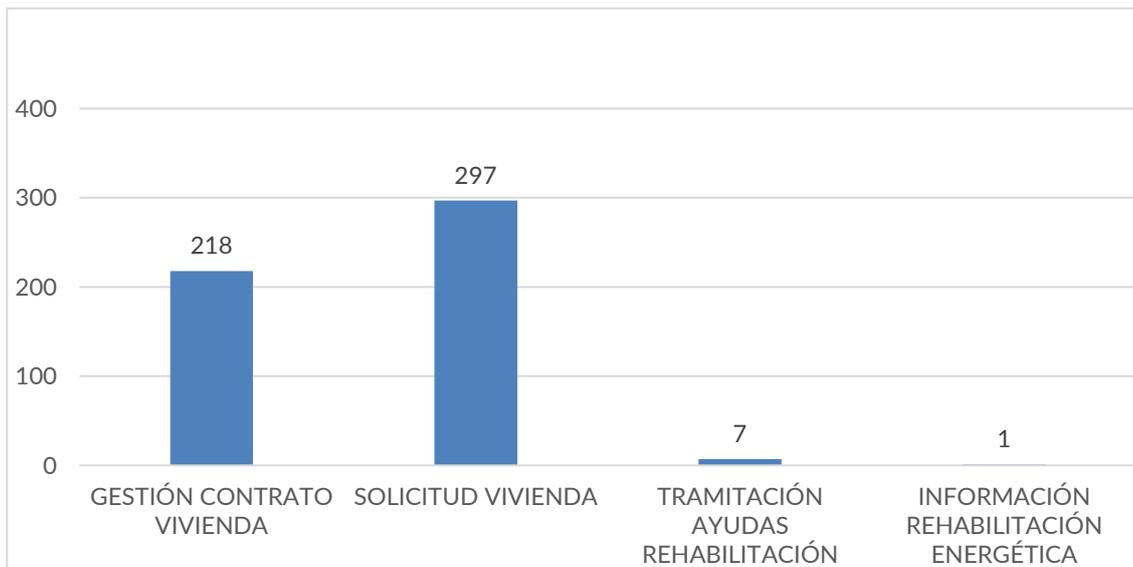
4. ¿Cuál es el motivo principal de su visita?

- a/ Solicitud de vivienda
- b/ Gestión contrato de alquiler: Vivienda Plaza garaje Local
- c/ Tramitación de ayudas a la rehabilitación d/ Información sobre rehabilitación energética
- f/ Otro

297 personas han visitado nuestras oficinas para solicitar una vivienda, 218 para realizar una gestión sobre un contrato de alquiler de vivienda, 7 para información de tramitación de ayudas a la rehabilitación y 1 sobre rehabilitación energética.

El apartado “otros”, que es un campo abierto, ha sido utilizado para ampliar el tipo de información señalada en los distintos apartados de esta pregunta.

El dato más alto, un año más, se corresponde con “solicitud de vivienda”, debido a que es la actividad principal y más conocida de EMVS, seguido de la “gestión contrato de alquiler” de vivienda, al coincidir las fechas de este estudio con los requerimientos de documentación para revisiones de renta.



Motivo de la consulta	Datos absolutos	Porcentaje
Gestión contrato vivienda	218	41,68%
Solicitud vivienda	297	56,79%
Tramitación ayudas rehabilitación	7	1,34%
Información rehabilitación energética	1	0,19%
Total general	523	100%



Motivo de la consulta	Porcentaje 2022	Porcentaje 2023	Diferencia
Gestión contrato vivienda	6,52%	41,68%	35,16%
Solicitud vivienda	50,99%	56,79%	5,80%
Tramitación ayudas rehabilitación	27,87%	1,34%	-26,53%
Información rehabilitación energética	4,94%	0,19%	-4,75%

Tanto las visitas relacionadas con “gestión contrato vivienda”, como “solicitud vivienda” se han incrementado respecto a 2022. Sin embargo, las relativas a “tramitación ayudas rehabilitación” e “información rehabilitación energética” han descendido considerablemente.

Valoración de la atención

Pregunta Nª 5:

5. 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

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Trato recibido amabilidad y cortesía

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado

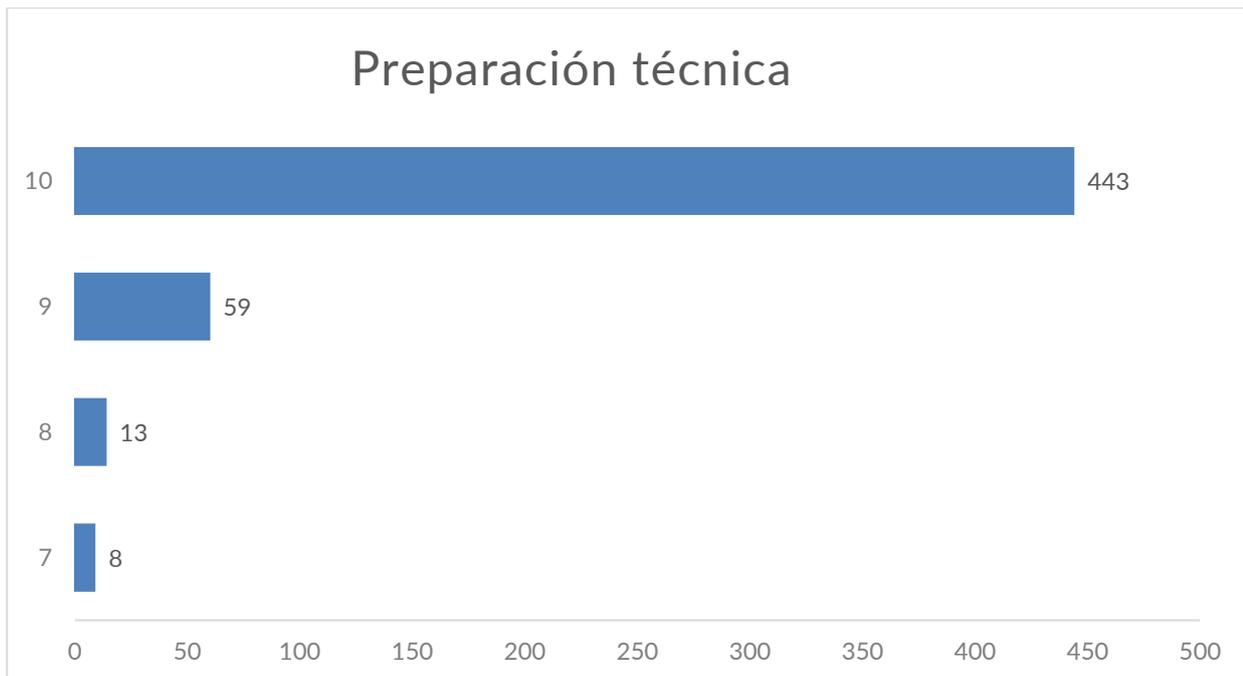
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Preparación técnica del personal

La formación del personal sigue siendo una de las prioridades de la empresa, que trata de ofrecer información personalizada e individualizada a las personas que atiende, facilitándoles los datos que solicitan de una manera clara y comprensible.

Prueba de ello, ha sido la excelente valoración que se ha otorgado a la preparación técnica del personal con una nota media de 9,72 sobre 10, aunque con un pequeño descenso frente al 9,78 de 2022.

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



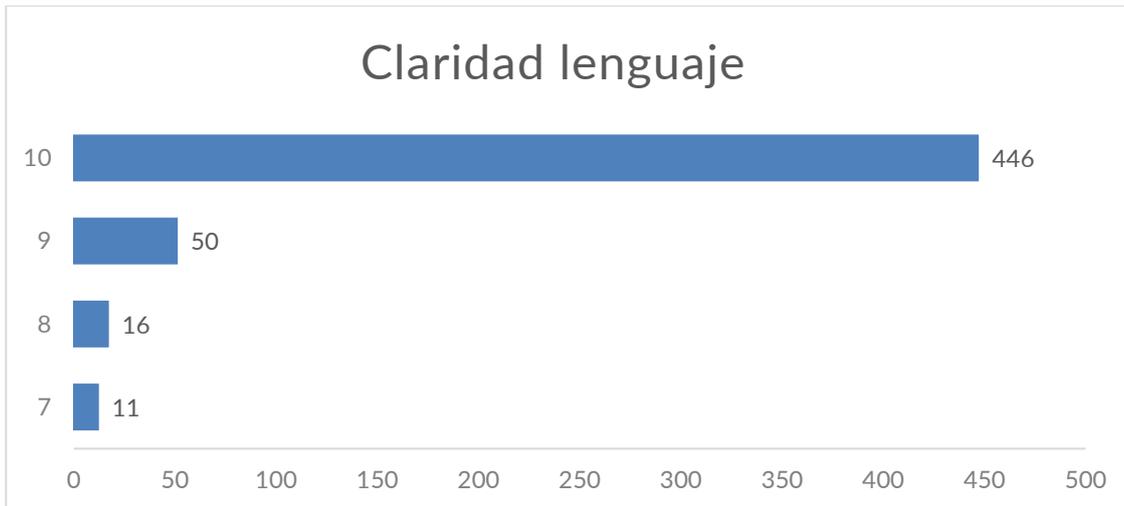
Trato recibido, amabilidad y cortesía

En cuanto a la amabilidad y cortesía en el trato recibido, un año más, ha destacado la alta valoración recibida por parte de las personas encuestadas obteniéndose una nota media de 9,79 sobre 10, también con un pequeño descenso frente al 9,84 de 2022. El detalle de puntuaciones recibidas se puede ver en el siguiente gráfico:



Claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado

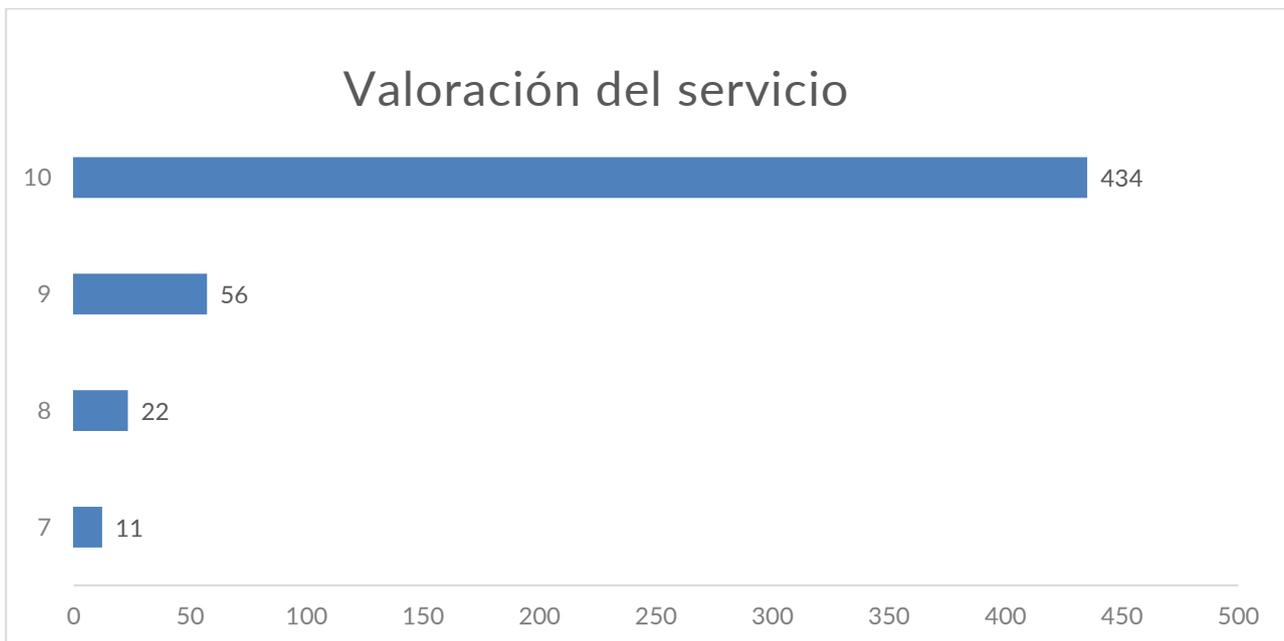
Por último, la valoración sobre la claridad y comprensión de la información ofrecida por el personal de EMVS, de nuevo ha sido de nuevo sobresaliente, obteniéndose una puntuación media de 9,78 sobre 10, bajando ligeramente la media de 2022 que era de 9,85. La distribución de puntuaciones se refleja en el siguiente gráfico:



Valoración global del servicio

Pregunta Nª 6

Siguiendo los altos niveles de satisfacción mostrados por la ciudadanía, tanto en las preguntas anteriores como en la encuesta de años anteriores, la nota media otorgada por el servicio global recibido en las oficinas de EMVS ha sido de 9,75 sobre 10. En este indicador se ha producido una subida frente a 2022 donde la nota era de 9,71.





3. CONCLUSIONES GENERALES

Las principales conclusiones que se extraen tras el análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana 2023 son las siguientes:

1. Un año más, se ha podido realizar sin incidentes la quinta encuesta de satisfacción ciudadana que valora la percepción de las personas que nos visitan, tanto de la atención prestada por el personal de EMVS, como de la calidad y la claridad de la información recibida y su preparación profesional, poniendo de manifiesto la gestión abierta, transparente y eficiente que desarrolla el Ayuntamiento de Madrid.
2. Si bien, al igual que en 2022, el mayor porcentaje de edad de las personas encuestadas se concentra en el tramo entre 36 y 45 años seguido del de entre 46 y 55 años, en esta ocasión les separa un porcentaje del 3,64 %, que se traduce en 19 personas.

Respecto al año anterior, se observa un incremento de participantes menores de 25 y mayores de 56, mientras que descienden entre mayores de 25 y menores de 55.

3. En relación a la distribución de personas encuestadas por género, sigue siendo superior el porcentaje de mujeres (65,20%), frente al de hombres (30,02%) incrementándose la distancia con respecto al año anterior en el que había un 59% de mujeres frente a 41% de hombres.

Respecto al año anterior, se observa un incremento en la participación de mujeres del 6,11%, frente a un descenso de hombres del -10,89%.

4. Del total de personas encuestadas (523), el 70,17% ha acudido por primera vez a las oficinas de EMVS, frente a un 29,83% que ya lo había hecho en algún otro momento.

Respecto a 2022 el incremento de personas que manifiestan haber visitado con anterioridad EMVS (21,95%), casualmente corresponde al porcentaje de descenso de las que acudían por primera vez.

5. El 16,25 % de las personas encuestadas manifestaron haber acudido a las oficinas de EMVS para solicitar información general, frente a un 9,18 % que marcó la opción de información técnica.

Un 74,57% no marcó ni una opción ni otra, tal vez porque no perciban a cuál tipo de información corresponde su solicitud.

En función de estos resultados, se podría pensar que no es una pregunta determinante para los resultados del cuestionario.

6. 297 personas han visitado nuestras oficinas para solicitar una vivienda, 218 para realizar una gestión sobre un contrato de alquiler de vivienda, 7 para información de tramitación de ayudas a la rehabilitación y 1 sobre rehabilitación energética.

El apartado "otros", que es un campo abierto, ha sido utilizado para ampliar el tipo de información señalada en los distintos apartados de esta pregunta.

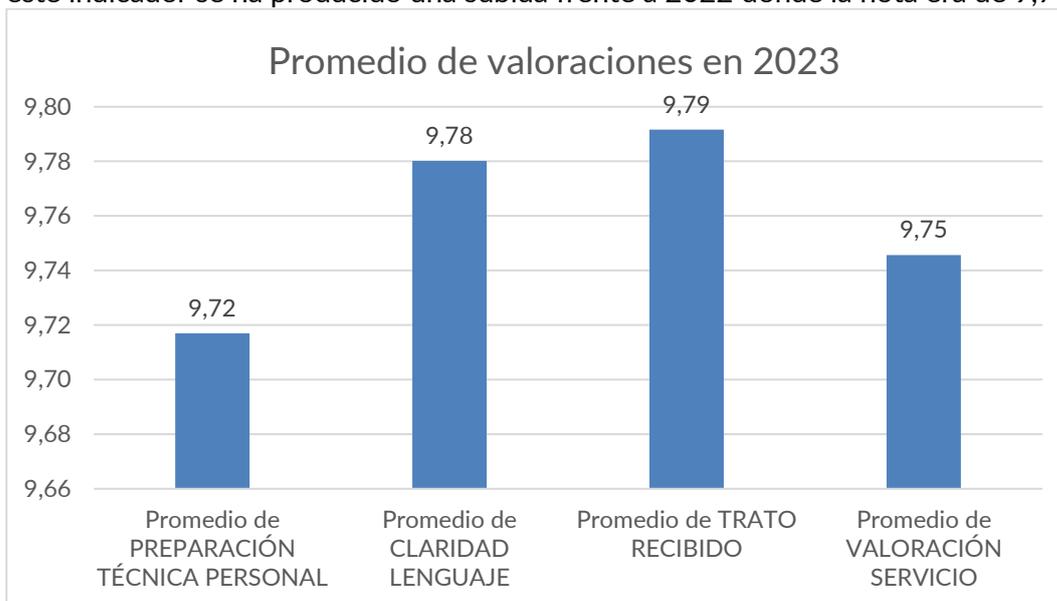
El dato más alto, un año más, se corresponde con "solicitud de vivienda", debido a que es la actividad principal y más conocida de EMVS, seguido de la "gestión contrato de alquiler" de vivienda, al coincidir las fechas de este estudio con los requerimientos de documentación para revisiones de renta.

Tanto las visitas relacionadas con "gestión contrato vivienda", como "solicitud vivienda" se han incrementado respecto a 2022. Sin embargo, las relativas a "tramitación ayudas rehabilitación" e "información rehabilitación energética" han descendido considerablemente.

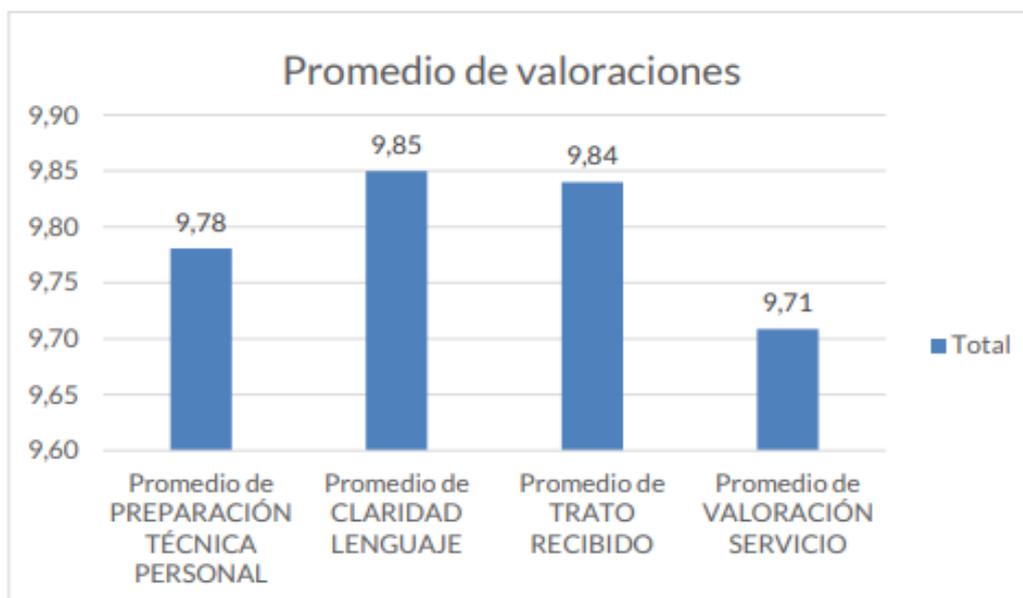
7. Siguiendo los altos niveles de satisfacción mostrados por la ciudadanía, tanto en las preguntas anteriores como en la encuesta de años anteriores y, aunque los indicadores de preparación técnica, claridad de lenguaje, trato recibido, han sufrido un ligero descenso, la nota media



otorgada por el **servicio global** recibido en las oficinas de EMVS ha sido de **9,75 sobre 10**. En este indicador se ha producido una subida frente a 2022 donde la nota era de 9,71.



En 2022 el promedio de valoraciones fue el siguiente:



En Madrid, a 1 de diciembre de 2023