

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS PROPIETARIOS DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID SOBRE LA INSPECCIÓN DE CONSUMO Y EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR



Madrid, 11 de junio de 2012

ÍNDICE

1	Objeto y alcance del estudio	3
2	Ficha técnica	3
3	Resultados de las encuestas	4
3.1.	Inspección de Consumo.....	4
3.2.	Procedimiento Sancionador	19
4	Indicadores globales	31
4.1.	Valor medio de satisfacción del cliente en la Inspección de Consumo (VSIC).....	31
4.2.	Valor medio de satisfacción del cliente en el Procedimiento Sancionador (VSPS) ..	33
4.3.	Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)	35
5	Conclusiones.....	37
5.1.	Fortalezas.....	37
5.2.	Áreas de mejora	37
6	Anexo. Cuestionario	39

1 Objeto y alcance del estudio

El Servicio de Inspección del Consumo del Área de Gobierno de Economía, Empleo y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid lleva a cabo la actividad de vigilancia y control sobre bienes y servicios destinados a los consumidores, con el fin de comprobar su adecuación a la legislación vigente y proteger los derechos de los consumidores. Anualmente se elabora un Plan de Inspección en el que se recoge la programación de la actividad inspectora que se va a realizar durante todo el año siguiente. El Plan constituye un elemento básico para que los inspectores de consumo desarrollen de forma eficaz y coordinada el control del mercado en la ciudad de Madrid.

El Servicio de Inspección del Consumo tiene entre sus prioridades la mejora continua de sus servicios y alcanzar la plena satisfacción de sus clientes. Para alcanzar ambos objetivos, el Servicio realiza anualmente un estudio sobre la percepción que sus clientes tienen del servicio que presta.

Los clientes del Servicio de Inspección del Consumo son los propietarios de los comercios o establecimientos inspeccionados, bien como consecuencia de campañas programadas, denuncias, redes de alerta, comprobación de expedientes sancionadores u otras actuaciones no programadas.

En este Informe se analizan los resultados de las encuestas de satisfacción y se establecen las fortalezas y áreas de mejora detectadas, de acuerdo con la percepción de los propietarios de los establecimientos.

Se ha obtenido la siguiente información:

- ❖ **Nivel de satisfacción** de los propietarios de los establecimientos con los principales aspectos que describen las actividades de inspección y el procedimiento sancionador.
- ❖ **Información cualitativa** sobre las observaciones, sugerencias o expectativas de los propietarios de los establecimientos relacionados con el servicio.
- ❖ Las **fortalezas y/o áreas de mejora**, como consecuencia del análisis de los datos obtenidos.

2 Ficha técnica

- ❖ **Universo:** 4.200 establecimientos inspeccionados durante 2011, de los cuales 560 han sido tramitados como expedientes sancionadores.
- ❖ **Ámbito geográfico:** Municipio de Madrid.
- ❖ **Fiabilidad:** 95,5%.
- ❖ **Margen de error:** +/- 6%
- ❖ **Tamaño de la muestra:** 250 establecimientos.
- ❖ **Trabajo de Campo:** Realizado durante el mes de marzo de 2012.
- ❖ **Trabajo realizado por:** Novotec Consultores, SA

3 Resultados de las encuestas

Los resultados obtenidos de la encuesta a los propietarios de los establecimientos se detallan a continuación.

Las encuestas han sido realizadas presencialmente en el propio establecimiento comercial, normalmente al propietario o, en su defecto, al encargado.

3.1. Inspección de Consumo

A continuación se examinan todos los aspectos individualmente. Se analiza, para cada respuesta de la encuesta, la tendencia observada en 2012 y, en los casos en los que sea posible, se realiza una comparación con los resultados obtenidos en 2010, 2008 y 2007.

Pregunta 1. ¿Cómo valora el trato del inspector en la última Inspección de Consumo?

Un 77,20% de los encuestados valoran como "bueno" o "muy bueno" el trato del inspector. Si bien existe un 20% que lo considera "regular", es importante destacar que sólo un 1,20% lo considera "malo".

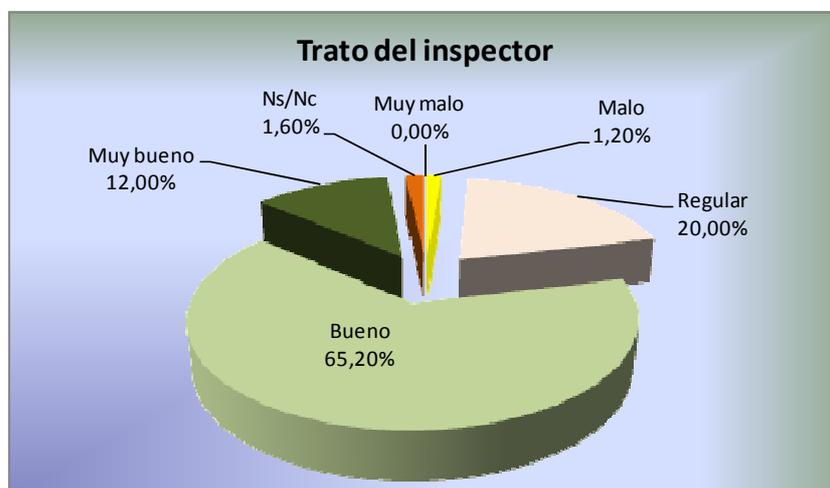


Fig. 1: Valoración trato del inspector. Año 2012
Base: 250

En promedio, la valoración del trato del inspector alcanza un valor de 3,89, ligeramente superior a la obtenida durante el año 2010.

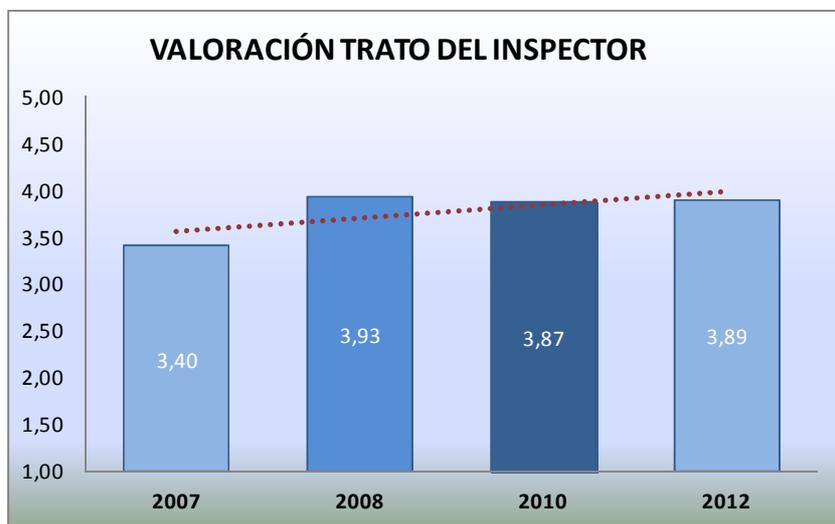


Fig. 2: Valoración trato del inspector
Base respuestas: 2012, 2010 y 2007, 250; 2008, 252

Por categorías de respuesta se observa que en 2012 desaparece la valoración más negativa "muy malo". En términos comparativos con el periodo anterior, se incrementa sensiblemente el porcentaje de encuestados que valora el trato del inspector como "bueno" (65,20%), mientras que se mantiene respecto a 2010 el porcentaje de encuestados que considera el trato recibido como "muy bueno" (12%).

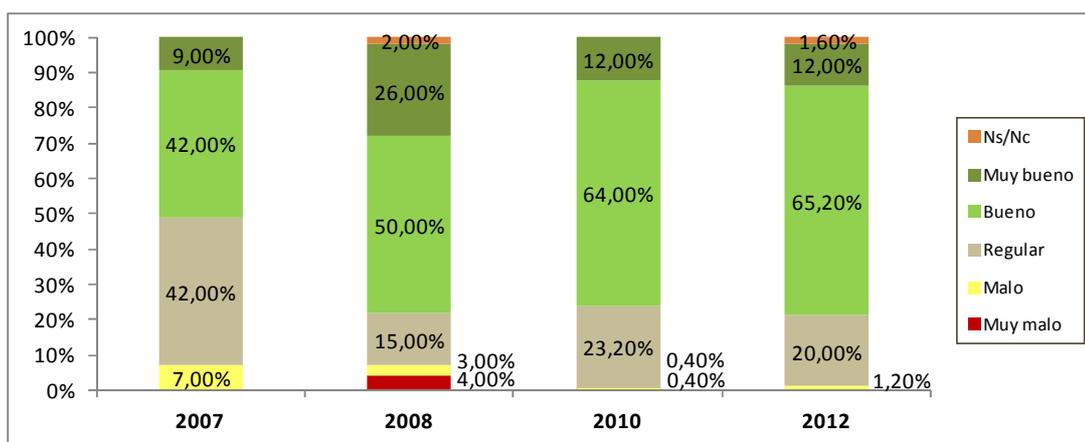


Fig. 3: Valoración trato del inspector
Base: 2012, 2010 y 2007, 250; 2008, 252

Pregunta 2. ¿Cómo valora la información proporcionada sobre el motivo de la inspección?

La información proporcionada es considerada mayoritariamente como "satisfactoria" o "muy satisfactoria" (82%). Un 15,20% la considera sólo "algo satisfactoria" y un 1,60% "insatisfactoria".



Fig. 4 Valoración información motivo de la inspección. Año 2012
Base: 250

El Servicio de Inspección del Consumo ha realizado notables esfuerzos para proporcionar más y mejor información respecto a los motivos por los que los establecimientos comerciales son inspeccionados, esfuerzo que los propietarios y encargados reconocen manifestando una alta tasa de respuestas positivas (satisfactorio o muy satisfactorio) en el año 2012.

Este esfuerzo queda también reflejado en la Fig. 5, donde se aprecia una evolución muy positiva de la valoración a lo largo de los últimos años. Como puede apreciarse, la valoración de la información facilitada sobre el motivo de inspección aumenta positivamente en 2012 hasta el 3,82, manteniendo una tendencia continuada al alza desde el año 2007.

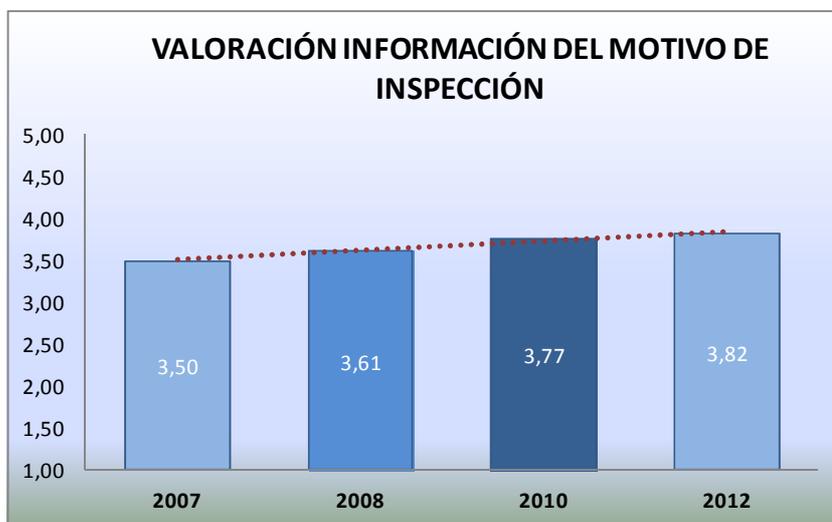


Fig. 5: Valoración información motivo de la inspección
Base: 2012, 2010 y 2007, 250; 2008, 253

En 2012 se incrementa el número de encuestados que consideran la información como "satisfactoria" o "muy satisfactoria", ya que si en 2007, 2008 y 2010 representaban el 56%, 67% y 81,20% respectivamente, en 2012 representan un 82%. Por tanto, hay una evolución muy positiva en la valoración de la información sobre el motivo de la inspección que el Servicio de Inspección del Consumo debe tratar de mantener en los próximos años.

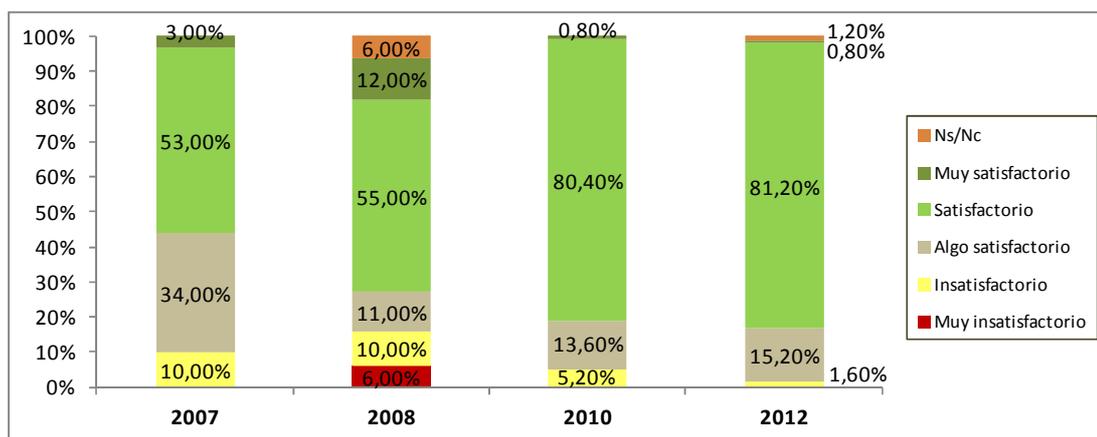


Fig. 6: Valoración información motivo de inspección
Base: 2012, 2010 y 2007, 250; 2008, 253

Pregunta 3. ¿Cómo valora la duración de la última inspección de consumo?

La mayoría de las respuestas (83,20%) se agrupan en torno a la categoría "normal". El resultado es claramente positivo, ya que muy pocas respuestas se agrupan en los extremos "muy largo" (1,20%) o "muy corto" (0,40%).



Fig.7: Valoración duración de la última inspección de consumo. Año 2012
Base: 250

La evolución del valor promedio muestra que en 2012 la duración de la inspección se considera mucho más adecuada que en años anteriores. En concreto, en 2010 solamente el 53,60% de las personas entrevistadas consideraban la duración como "normal",

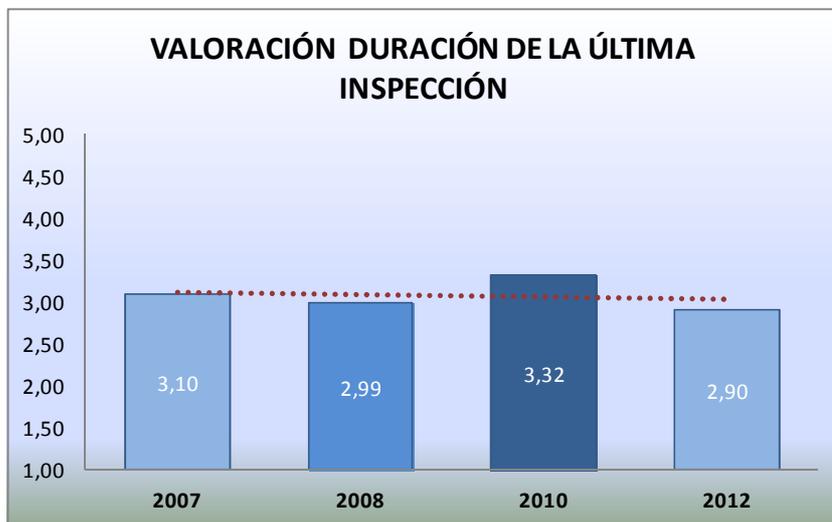


Fig. 8: Duración de la última inspección. Valores entre: 1, Muy larga; 5 Muy corta
Base: 2012, 2010 y 2007, 250; 2008, 252

La comparación porcentual de los resultados muestra una tendencia mas acusada en 2012 a considerar el tiempo de inspección como "normal", en detrimento de las categorías "corto" o "muy corto". No obstante, en 2012 aumenta respecto a años anteriores el porcentaje de personas que considera la duración "larga" que pasa de 6,80% en 2010 al 11,60% en 2012.

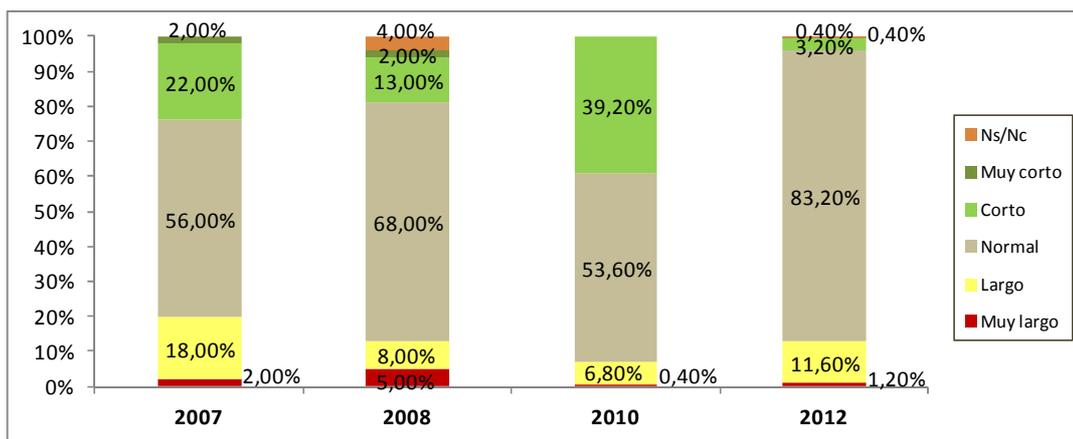


Fig. 9: Duración de la última inspección. Comparación años 2008, 2010 y 2012
Base: 2012, 2010 y 2007, 250; 2008, 252

Pregunta 4. ¿Cómo valora el tiempo transcurrido entre las inspecciones de consumo que ha recibido?

Existe una agrupación de respuestas muy alta (79,60%) que se concentra en torno a la categoría "normal". El resultado es positivo, ya que muy pocas respuestas se agrupan en los extremos "muy largo" (1,20%) o "muy corto" (0,80%). No obstante, el gráfico muestra una ligera tendencia a considerar el tiempo entre la penúltima y la última inspección como "largo" (5,20%) si bien este porcentaje ha disminuido en relación a 2010 (6%).



Fig. 10: Valoración tiempo transcurrido entre inspecciones. Año 2012
Base: 250



Fig. 11: Tiempo transcurrido entre inspecciones. Valores entre: 1, Muy larga; 5 Muy corta
Base: 2012, 2010 y 2007, 250; 2008, 253

Respecto a 2010, en 2012 se mantiene el número de personas que considera el tiempo transcurrido entre inspecciones como "normal" (79,60%). Sin embargo, en 2012 el porcentaje de personas que consideran "corto" el tiempo transcurrido disminuye un 8% hasta situarse en un 2,80%. También disminuye ligeramente el porcentaje de personas que lo consideran "largo" o "muy largo".

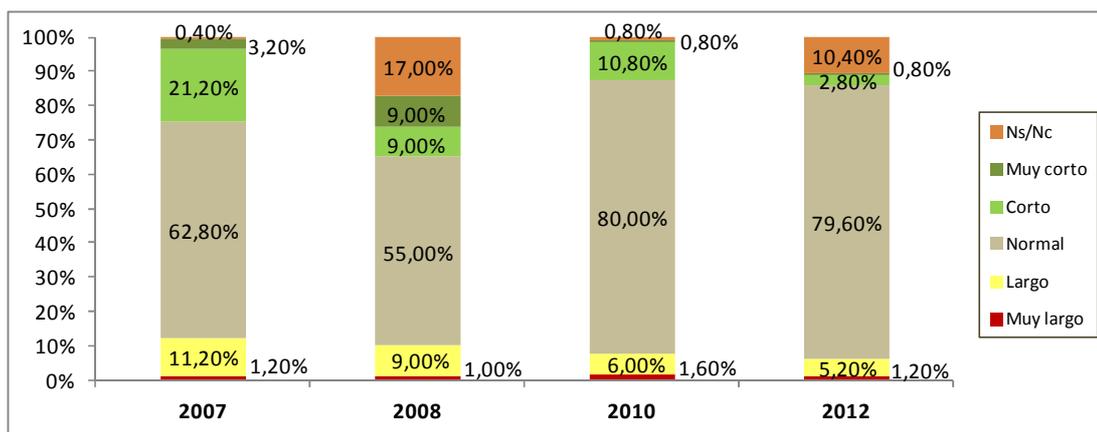


Fig.12: Duración de la última inspección
Base: 2012, 2010 y 2007, 250; 2008, 253

Pregunta 5. En caso de que haya tenido que aplicar nuevas disposiciones ¿cómo valora la información proporcionada por el inspector?

La gran mayoría de los encuestados (74,80%) considera "satisfactoria" la información proporcionada por el inspector en el caso de que haber tenido que aplicar nuevas disposiciones. Tan sólo un 1,20% los encuestados consideran como "insatisfactoria" o "muy insatisfactoria" la información proporcionada.



Fig. 13: Valoración información facilitada en caso de haber tenido que aplicar nuevas disposiciones. Año 2012

Base: 250

Respecto al año 2010, en 2012 disminuye el porcentaje de encuestados que consideran la información proporcionada por el inspector como "satisfactoria", si bien aumenta el número de personas que la considera "muy satisfactoria".

En la Fig. 14 se muestra la evolución de la valoración a lo largo de los últimos años. Como puede apreciarse, en 2012 se mantiene la tendencia al alza de la valoración de este atributo. De 2007 a 2012 la valoración se incrementa de 3,40 a 3,90.

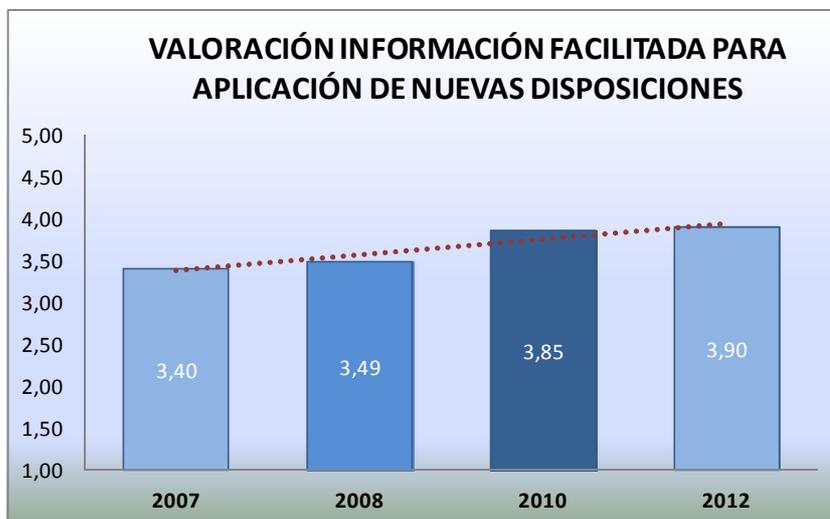


Fig. 14: Valoración de la información facilitada para aplicar nuevas disposiciones
Base: 2012, 250; 2010, 246; 2008, 245; 2007, 218

En el siguiente gráfico (Fig. 15) se observa que en 2012 continua disminuyendo el porcentaje de encuestados que considera la información proporcionada por el inspector como "insatisfactoria" y "muy insatisfactoria".

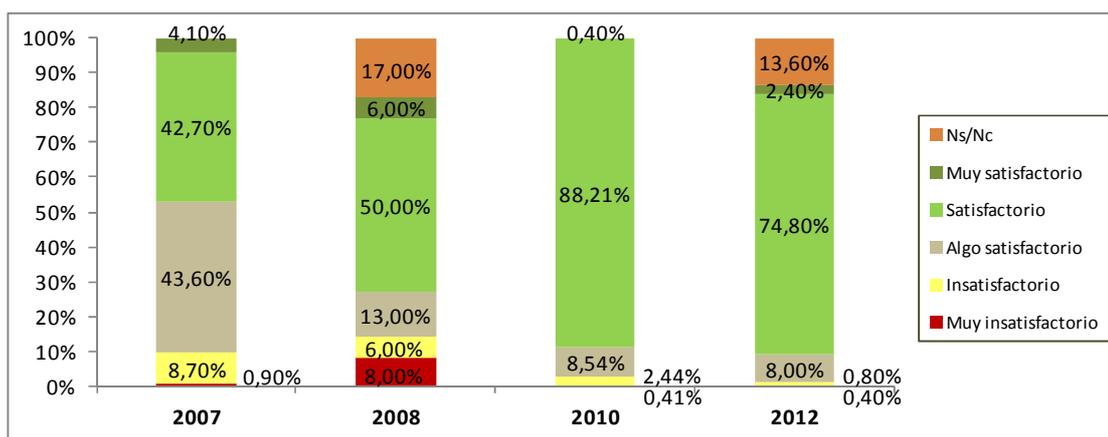


Fig. 15: Valoración información facilitada para aplicar nuevas disposiciones
Base: 2012, 250; 2010, 246; 2008, 245; 2007, 218

Pregunta 6. En caso de que haya tenido que corregir alguna deficiencia ¿cómo valora la información proporcionada por el inspector?

El 70% de los encuestados considera "satisfactoria" la información recibida por parte del inspector en el caso de haber tenido que corregir alguna deficiencia. El número de encuestados que considera la información facilitada por el inspector como "muy satisfactoria" se sitúa en un 2,40%.

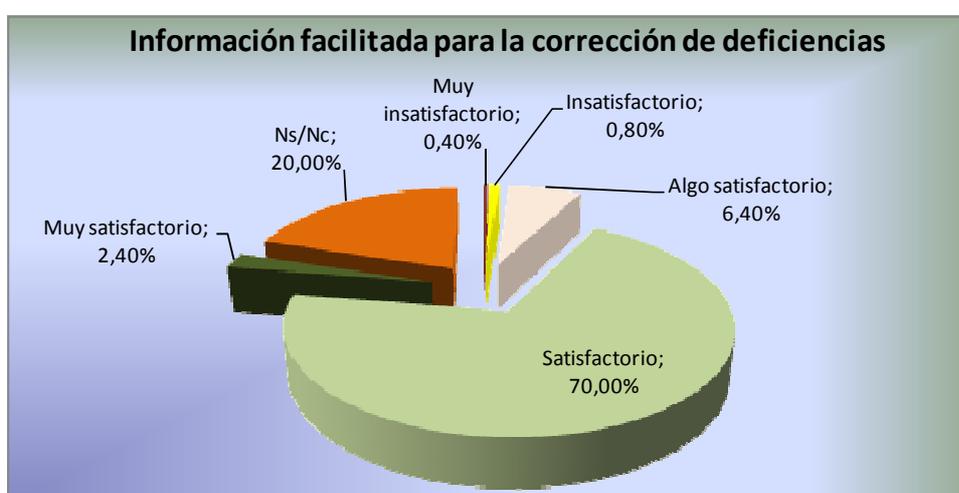


Fig. 16: Valoración información facilitada para la corrección de deficiencias
Año 2012
Base: 250

Facilitar información para la corrección de deficiencias es de vital importancia para que los propietarios de los establecimientos puedan corregirlas de la manera más acertada posible. Consideramos positivo que tan solo un 1,20% valore la información proporcionada por el inspector para la corrección de deficiencias como "insatisfactoria" o "muy insatisfactoria", cifra que se ha reducido en comparación con el año 2010, lo que muestra los esfuerzos realizados por los inspectores para subsanar las áreas de mejora detectadas en el pasado.

La comparación interanual de la valoración de la información facilitada por el inspector sigue una clara tendencia al alza a lo largo de los años, por lo que ha sido considerado uno de los puntos fuertes del Servicio de Inspección del Consumo del Ayuntamiento de Madrid.

En el siguiente gráfico (Fig. 17) vemos mejorar la valoración de la información facilitada por el inspector para la corrección de deficiencias, que pasa de 3,30 en 2007 a 3,92 en 2012.

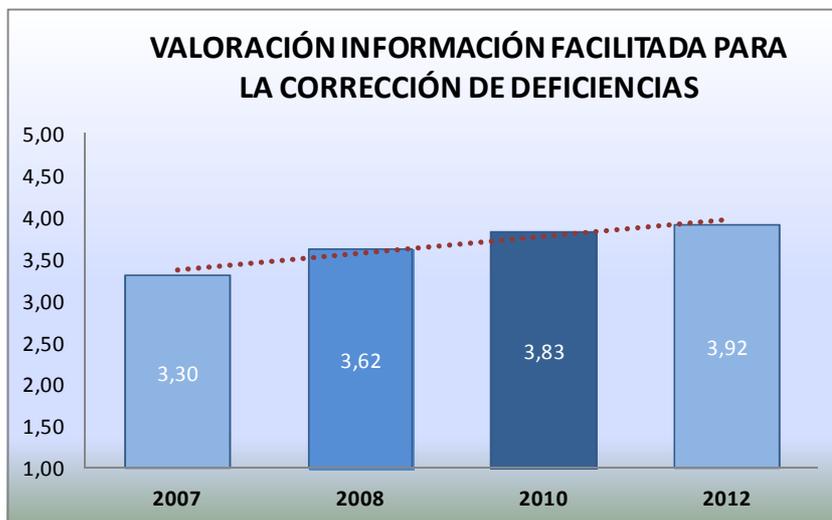


Fig. 17: Valoración de la información facilitada para corregir deficiencias
Base: 2012, 250; 2010, 247; 2008, 250; 2007, 214

Una clara mayoría de los encuestados consideran "satisfactoria" la información recibida (70%), si bien en 2012 disminuye ligeramente respecto al año anterior. No obstante, también se observa que aumenta el porcentaje de propietarios y encargados que considera la información facilitada por el inspector para la corrección de deficiencias "muy satisfactoria" (2,40%) y que disminuye el número de personas que se manifiestan "insatisfechas" y "muy insatisfechas".

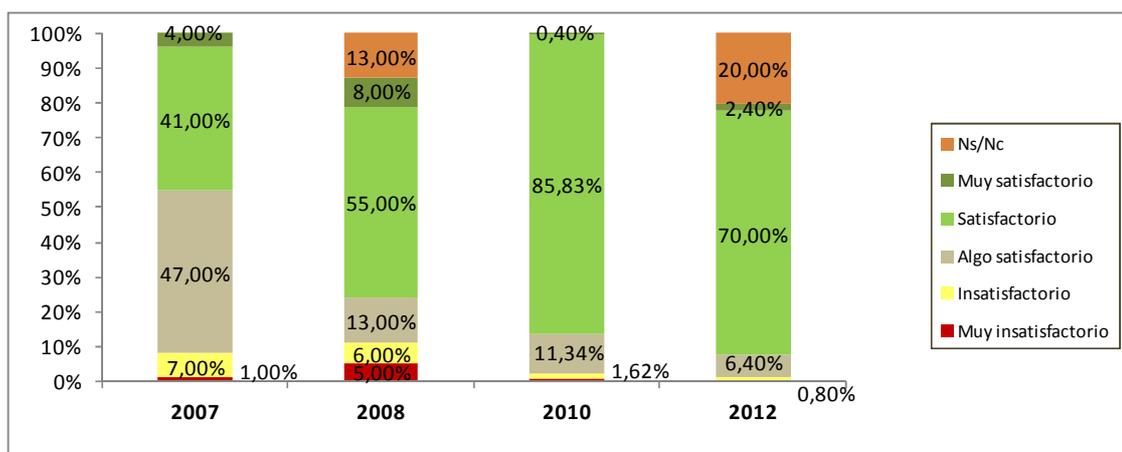


Fig. 18: Valoración de la información facilitada para corregir deficiencias
Base: 2012, 250; 2010, 247; 2008, 250; 2007, 214

Pregunta 7. ¿Cómo valora la claridad de exposición del Acta de Inspección?

La gran mayoría de los establecimientos encuestados (84,80%) valora positivamente la claridad del acta de inspección. Un 10,40% de los entrevistados valora la exposición del Acta de Inspección como "algo clara" y solamente un 2% considera que el acta es "poco" o "muy poco" clara.



Fig. 19: Valoración claridad del acta de inspección. Año 2012
Base: 250

En cuanto a la evolución de la valoración del Acta de Inspección, se observa que en 2007 y 2008 los valores promedios eran prácticamente iguales y mejoran claramente en 2010 y 2012.

En el siguiente gráfico (Fig. 20) vemos como cada año se ha ido incrementando positivamente la valoración de este aspecto, que pasa de 3,60 en 2007 a 3,93 en 2012.



Fig. 20: Valoración de la claridad del acta de inspección
Base: 2012, 2010 y 2007, 250; 2008, 242

La comparación interanual de los resultados muestra una ligera disminución del porcentaje de entrevistados que valoran la exposición del acta de inspección como "clara" (del 88% de 2010 a 76,80% en 2012), pero un aumento del porcentaje de personas que consideran la exposición "muy clara" (del 0% en 2010 al 8% en 2012).

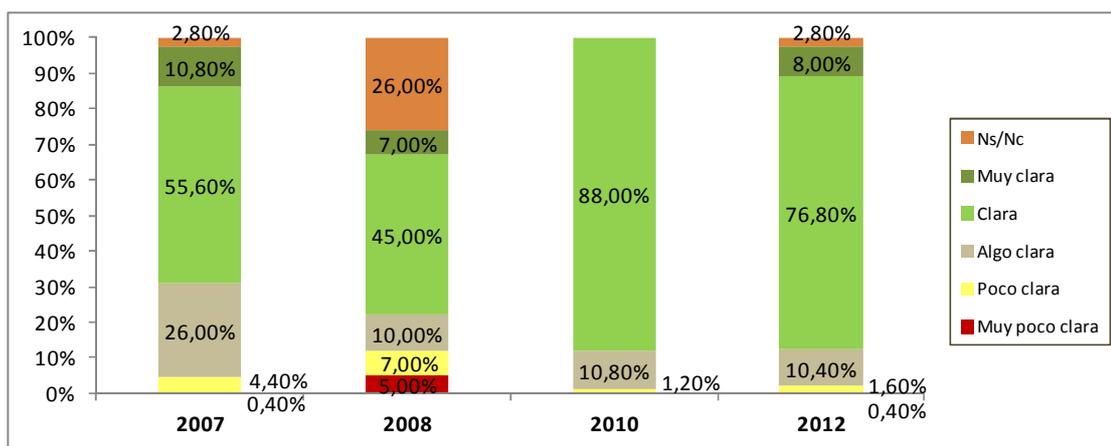


Fig. 21: Valoración de la claridad del acta de inspección
Base: 2012, 2010 y 2007, 250; 2008, 242

Pregunta 8. ¿Tiene alguna sugerencia que aportar o desea añadir algo?

De los 250 entrevistados han contestado a este apartado del cuestionario 11 personas, es decir, el 4,40% de la muestra. Los resultados obtenidos se han agrupado en conjuntos de respuestas similares, cuyos resultados se representan a continuación:

Sugerencias	Total
Mayor flexibilidad	3
Menor rigidez en el etiquetado de precios	2
Realizar las visitas en horas de baja actividad comercial	1
Mayor información acerca de requerimientos	1
Facilitar mayor información al consumidor en cuanto a derechos de devolución de artículos	1
Mejorar la amabilidad de los inspectores	1
Como farmacia no deberíamos ser inspeccionados por Consumo sino por Sanidad	1
Deseos de sentir que las inspecciones son para ayudar a mejorar	1
Total	11

Tabla 1: Sugerencias aportadas a la inspección. Año 2012
Base: 11

3.2. Procedimiento Sancionador

Pregunta 9. En el expediente sancionador que ha recibido del Ayuntamiento de Madrid los motivos de la sanción se exponen con:

Un 72% de los encuestados sancionados considera que los motivos de la sanción figuran de manera “clara” en el expediente sancionador. Un 23% considera que los motivos de la sanción que figuran en el expediente sancionador se exponen con “algo de claridad”.



Fig. 22: Valoración claridad motivos de sanción. Año 2012
Base: 100

Los motivos de una sanción deben ser perfectamente entendidos por los propietarios de los establecimientos comerciales sancionados de cara a prevenir nuevos incumplimientos de la normativa. Siendo para el propietario negativo el hecho de ser sancionado, consideramos muy positivo el amplio porcentaje de encuestados que consideran que los motivos de la sanción han sido expuestos con claridad.

En el siguiente gráfico (Fig. 23) se puede apreciar un pequeño descenso de la valoración en 2012 respecto 2010 (0,19 puntos), que estadísticamente no es significativa.

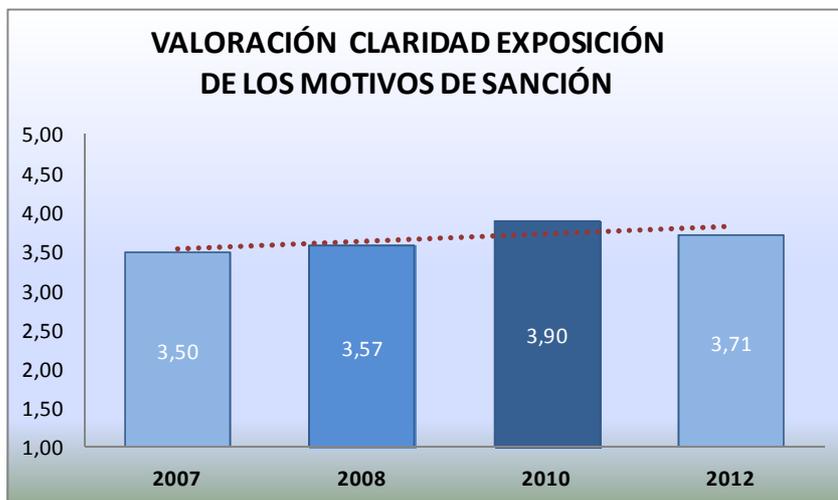


Fig. 23 Valoración de la claridad de los motivos de sanción
Base: 2012, 100; 2010, 29; 2008, 110; 2007, 105.

Los resultados muestran que en el año 2012 se produce un incremento de los propietarios que consideran el expediente sancionador "algo claro" (23%), por lo que se reduce el porcentaje de encuestados que lo catalogan como "claro".

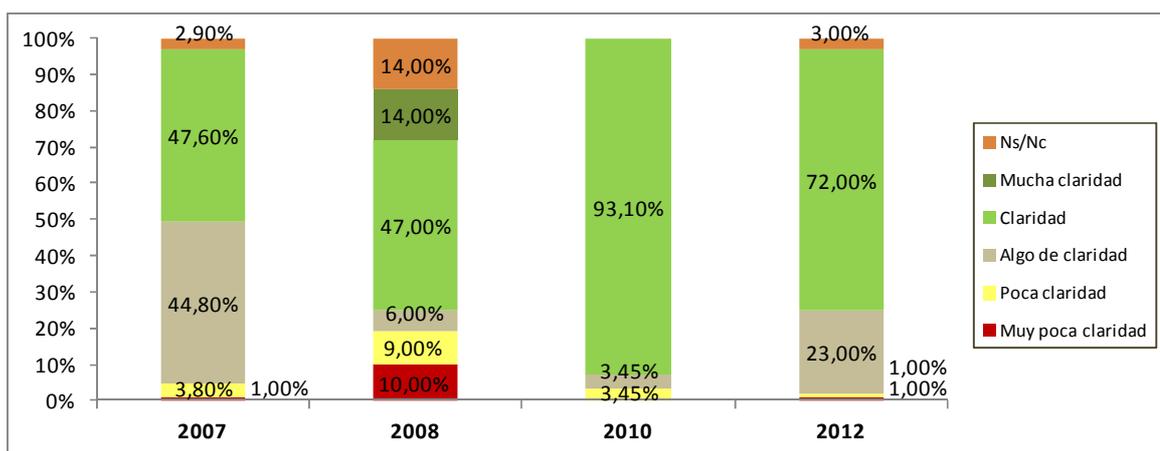


Fig. 24 Valoración de la claridad exposición de los motivos de sanción
Base: 2012, 100; 2010, 29; 2008, 110; 2007, 105

Pregunta 10. ¿Le quedan claros todos los puntos del expediente sancionador?

La gran mayoría de los encuestados afirma tener claro todos los puntos del expediente sancionador (91%). Únicamente un bajo porcentaje de los comercios sancionados (4%) manifiesta no haber comprendido dicho expediente.



Fig. 25: Claridad de los puntos del expediente sancionador. Año 2012
Base: 100

En 2007 no se incluyó en el cuestionario esta pregunta, por lo que no se dispone de datos.

En 2008 se preguntó por primera vez esta cuestión a los entrevistados que se manifestaron mayoritariamente a favor de la claridad del expediente sancionador (65%) aunque el porcentaje de personas que consideró lo contrario (26%) fue considerablemente superior al de 2012.

En el año 2010 el 100% de los comercios sancionados que fueron entrevistados tuvieron claro todos los puntos del expediente sancionador. Si comparamos este dato con el de 2012 advertimos un pequeño incremento de personas que manifiestan falta de claridad en el expediente sancionador (4%). Recomendamos profundizar en el análisis de las causas que provocan este incremento, a pesar de ser un incremento pequeño.

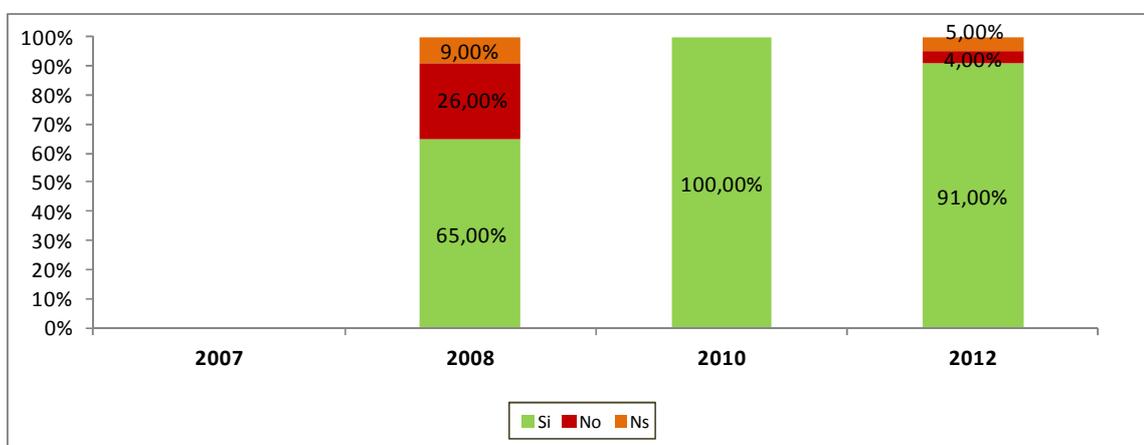


Fig. 26: Claridad de los puntos del expediente sancionador
Base: 2012, 100; 2010, 29; 2008, 111

Pregunta 11. ¿Ha solicitado alguna aclaración?

De los nueve comercios a los que no les quedaron claros todos los puntos del expediente sancionador, solamente uno solicitó aclaraciones. El resto no lo hizo.

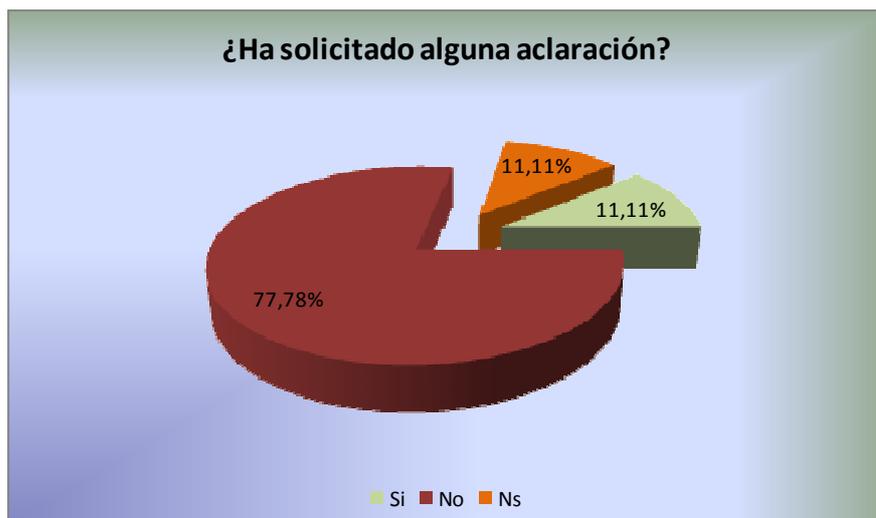


Fig. 27: Solicitud de aclaraciones. Año 2012
Base: 9

En 2007 no se contempló esta pregunta, por lo que no se dispone de datos para el análisis y en 2008 el 33% de los encuestados solicitaron aclaraciones. Por su parte, en el año 2010, el 100% de los comercios sancionados que fueron entrevistados comunicaron que les quedaron claros todos los puntos del expediente sancionador, por lo que no se registró ninguna respuesta para esta pregunta.

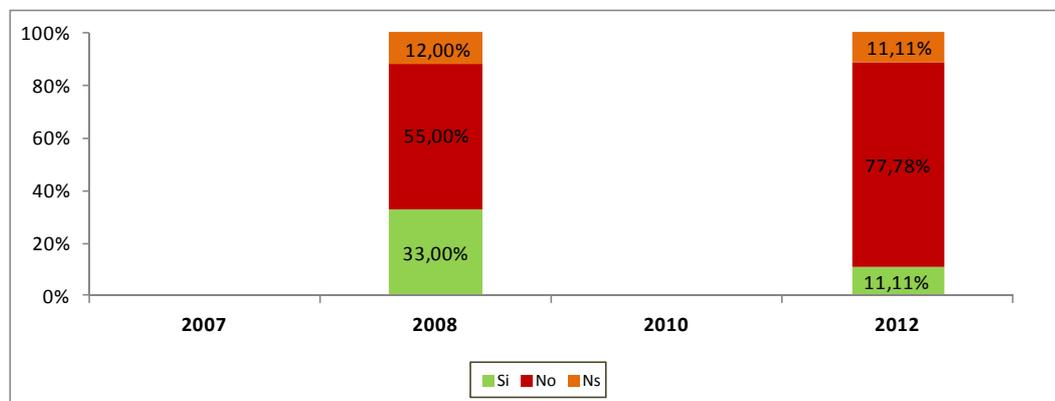


Fig. 28: Solicitud de aclaraciones.
Base: 2012, 9; 2008, 111.

Pregunta 12. Las aclaraciones que ha recibido eran:

El único comercio que solicitó una aclaración sobre el expediente sancionador califica como "mas o menos claras" las explicaciones recibidas.

En el año 2010 el 100% de los comercios sancionados comunicó tener claro todos los puntos del expediente sancionador, por lo que no se registró ninguna respuesta para esta pregunta.

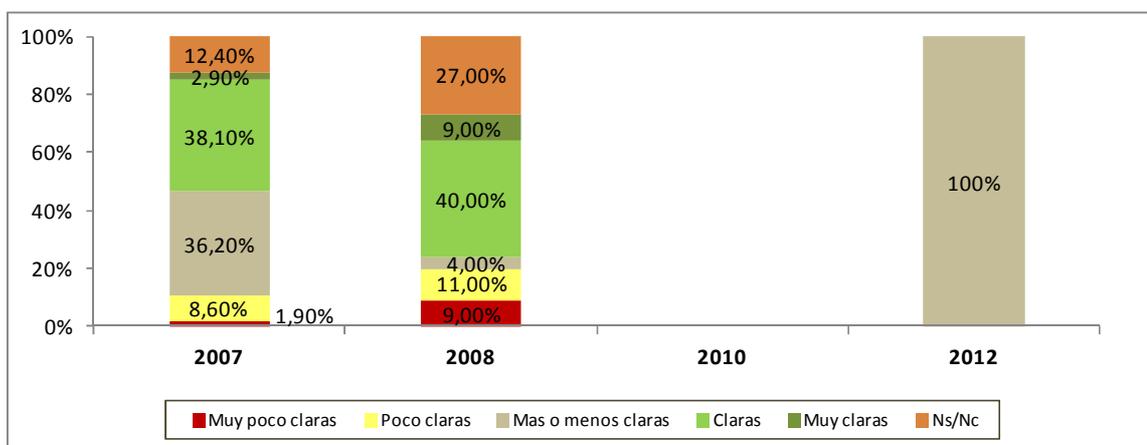


Fig. 29: Solicitud de aclaraciones
Base: 2012, 1; 2008, 110; 2007, 92

Pregunta 13. ¿Por qué no ha solicitado ninguna aclaración?

El siguiente gráfico muestra, para aquellas personas que no entendieron algo del expediente sancionador, la razón por la cual no solicitaron ninguna aclaración. Casi la mitad de los propietarios opina que solicitar una aclaración "no sirve para nada" (42,86%) y casi la otra mitad "ha obtenido información por otros medios" (42,86%).



Fig. 30: Razón por la que no solicitan aclaraciones. Año 2012
Base: 7

En el año 2010 el 100% de los comercios sancionados entendieron todos los puntos del expediente sancionador, por lo que no se registró ninguna respuesta para esta pregunta.

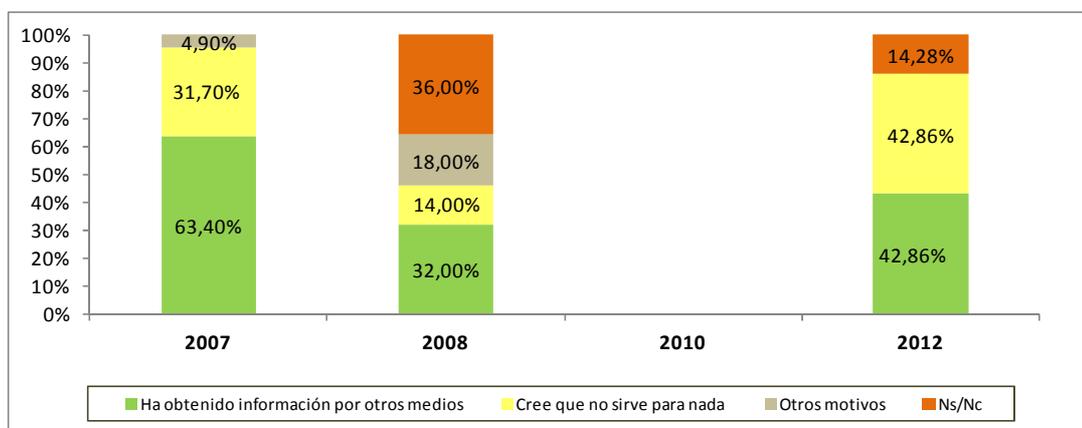


Fig. 31: Razón por la que no solicitan aclaraciones
Base: 2012, 7; 2008, 65; 2007, 41.

Pregunta 14. Cuando usted se ha interesado por subsanar las deficiencias detectadas en su establecimiento, ¿cómo cree que ha sido la información que le han facilitado para ello?

Un elevado porcentaje de los establecimientos encuestados (63%) valora la información recibida como "satisfactoria". El 31% de los propietarios valora la información facilitada para subsanar las deficiencias detectadas como "algo satisfactoria" y solo un 2% la considera "insatisfactoria".



Fig. 32: Valoración información recibida para subsanar deficiencias. Año 2012
Base: 100

Comparativamente se observa una tendencia al alza en la valoración de esta pregunta, a pesar de que se aprecia un ligero descenso del 2010 al 2012 (0.08) que no es estadísticamente significativo.

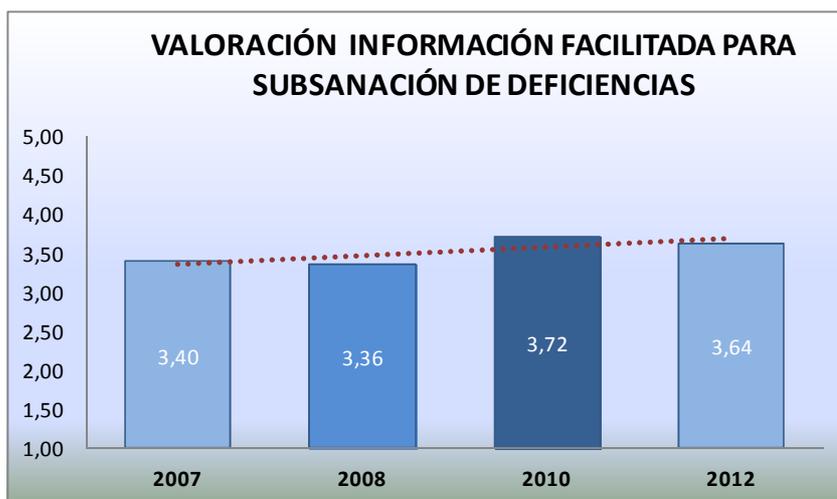


Fig. 33 Valoración de la información facilitada para subsanar deficiencias
Base: 2012, 100; 2010, 29; 2008, 111; 2007, 82

Si analizamos la distribución de los porcentajes de respuesta observamos que en 2012 desaparecen las personas que en años anteriores se manifestaban estar "muy insatisfechas". En conjunto, el 94% de los encuestados está, al menos, "algo satisfecho".

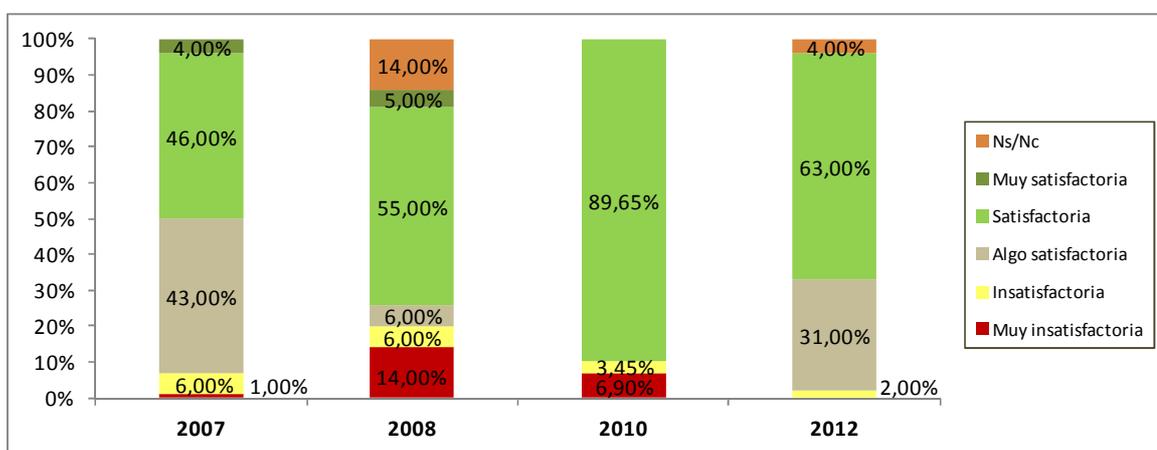


Fig. 34 Valoración de la información facilitada para subsanar deficiencias
Base: 2012, 100; 2010, 29; 2008, 111; 2007, 82

Pregunta 15. ¿Qué valoración hace de la atención telefónica o presencial prestada por el Ayuntamiento sobre el procedimiento sancionador iniciado en su establecimiento?

Un 56% de los entrevistados considera la atención telefónica o presencial del Ayuntamiento de forma "satisfactoria" y un 32% "algo satisfactoria".



Fig. 35: Valoración atención prestada por el Ayuntamiento. Año 2012
Base: 100

Consideramos mejorable que el 10% de las personas encuestadas consideren la atención prestada por el Ayuntamiento como "insatisfactoria o muy insatisfactoria".

En cuanto a la evolución de la valoración de la atención prestada se confirma una tendencia creciente positiva que pasa de 3.20 en 2007 a 3.45 en 2012, a pesar del ligero decrecimiento que se produce de 2010 a 2012 (0.23 puntos).



Fig. 36. Valoración de la atención prestada por el Ayuntamiento
Base: 2012, 100; 2010, 29; 2008, 110; 2007, 72

En 2012 disminuyen considerablemente las personas que en años anteriores manifestaban estar "muy insatisfechas". En conjunto, el 88% de los encuestados están al menos "algo satisfechos".

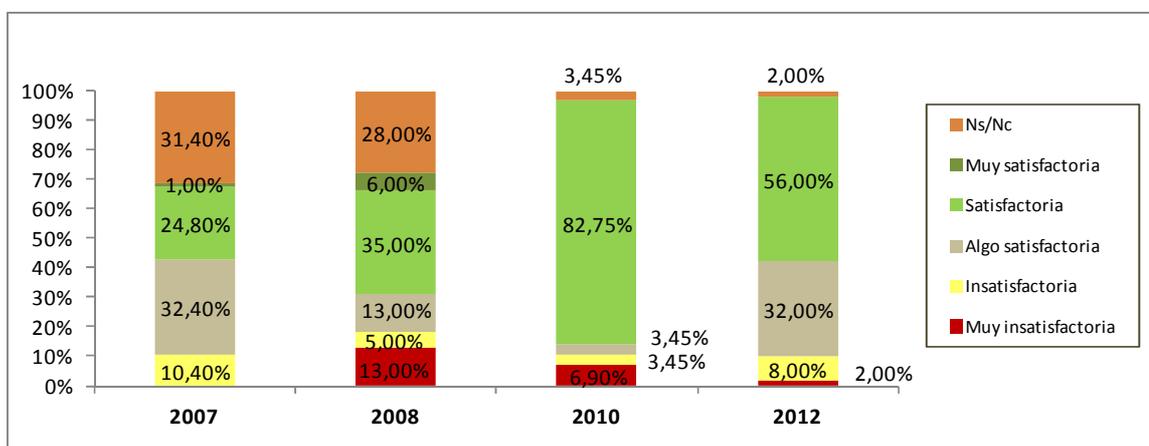


Fig. 37 Valoración de la atención prestada por el Ayuntamiento
Base respuestas: 2012, 100; 2010, 29; 2008, 110; 2007, 72

Pregunta 16. ¿Tiene alguna sugerencia que aportar o desea añadir algo?

Las respuestas a esta pregunta son abiertas, es decir, los encuestados no seleccionan ninguna respuesta predeterminada sino que manifiestan libremente su opinión al respecto.

De los 100 comercios sancionados entrevistados han contestado a este apartado del cuestionario nueve personas. Los resultados obtenidos se han agrupado en conjuntos de respuestas similares, cuyos resultados se representan a continuación:

Sugerencias	Total
Mayor información acerca de requerimientos	3
Mayor flexibilidad	2
Igualdad de trato a todos los comercios	1
Inspecciones de menor duración	1
No sancionar a la cadena sino al establecimiento	1
No transmitir sensación de que se busca sancionar	1
Total	9

Tabla 1: Sugerencias aportadas a la inspección. Año 2012

Base: 9

4 Indicadores globales

Con objeto de cuantificar el grado de satisfacción del cliente se calcula el **Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)** a partir de los datos obtenidos. Para ello se ha ponderado a partes iguales los resultados referidos a la Inspección de Consumo y los referidos al Procedimiento Sancionador.

4.1. Valor medio de satisfacción del cliente en la Inspección de Consumo (VSIC)

Los datos obtenidos en los distintos aspectos tratados en la Inspección de Consumo son los que se muestran en el siguiente gráfico:

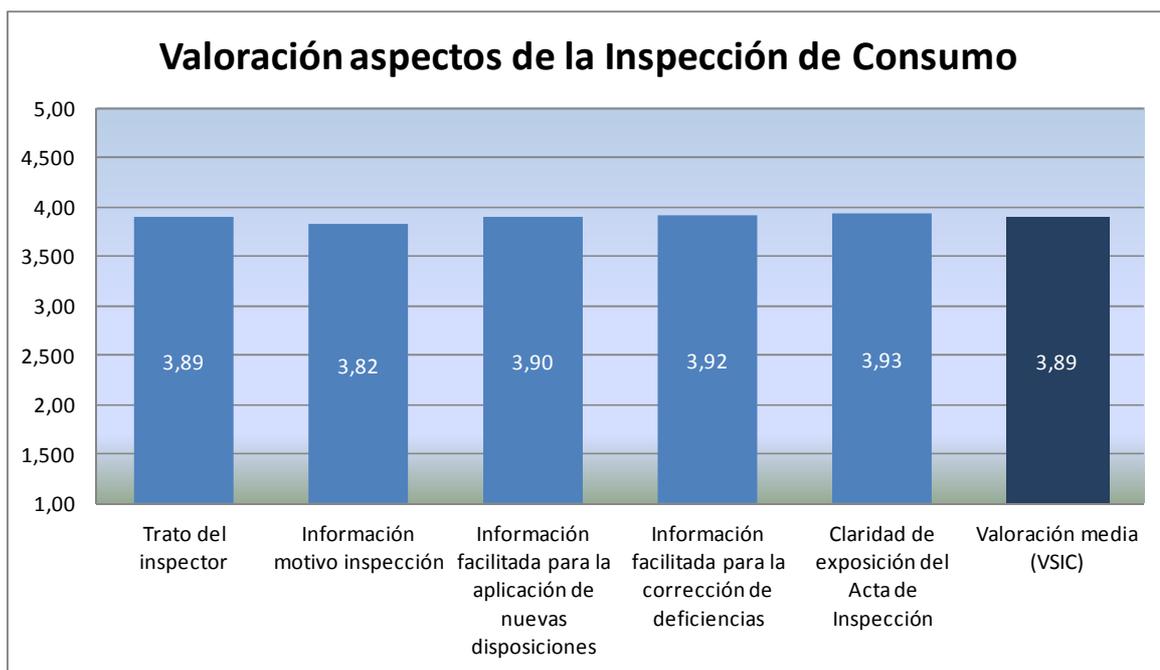


Fig. 38: Valoración global media de los aspectos del procedimiento de inspección. Año 2012

Base: 250

Todos los aspectos que hacen referencia a criterios de inspección superan en todos los casos la puntuación de 3,8. Los aspectos mejor valorados son, la claridad de exposición del Acta de Inspección (3,93) y la información facilitada para la corrección de deficiencias (3,92).

A partir de los datos obtenidos en las distintas preguntas del cuestionario, se ha calculado el **valor medio de satisfacción del cliente en la Inspección de Consumo (VSIC)**, tal y como se puede observar en la última barra de la Fig. 38, mediante el cálculo de la media aritmética simple.

El valor que en el año 2012 ha tomado el índice **VSIC es de 3,89 puntos**.

Dejamos intencionadamente fuera de este gráfico dos aspectos contemplados en el cuestionario: la valoración de la duración de la inspección y el tiempo transcurrido entre las dos últimas inspecciones, al ser aspectos temporales no directamente relacionados con el servicio prestado, esto es, el propio acto de la inspección.

En el siguiente gráfico se observa la evolución positiva que el índice VSIC ha experimentado en los últimos años, desde 2007 que alcanzó 3,40 hasta 2012 que se sitúa en 3,89 (VSIC).



Fig. 39: Valoración global media del procedimiento de inspección
Base: 2012, 2010 y 2007, 250; 2008, 252

Entendemos que esta mejora sostenida a lo largo del tiempo se debe a los esfuerzos que ha venido realizando el Servicio de Inspección del Consumo implementando acciones para proporcionar un mejor servicio a los establecimientos comerciales y finalmente al consumidor.

4.2. Valor medio de satisfacción del cliente en el Procedimiento Sancionador (VSPS)

A partir de los datos obtenidos en las distintas preguntas del cuestionario, se ha calculado el **valor medio de satisfacción del cliente en el Procedimiento Sancionador (VSPS)**, tal y como se puede observar en la Fig. 40, mediante el cálculo de la media aritmética simple.

Los datos obtenidos en los distintos aspectos tratados en el Procedimiento Sancionador son los que se muestran en el siguiente gráfico:

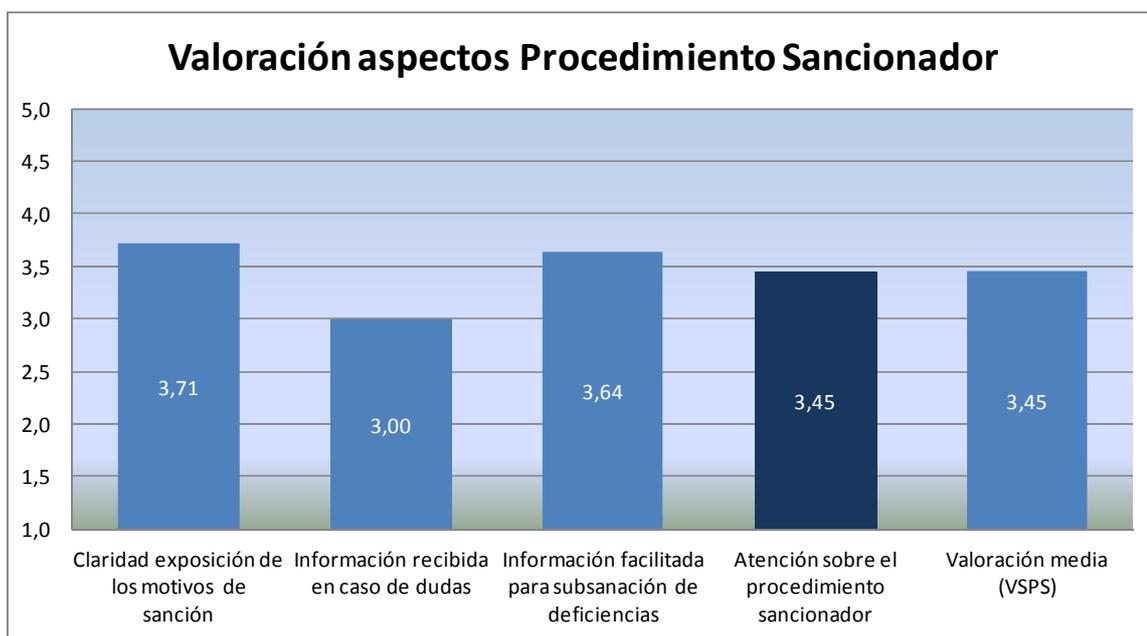


Fig. 40: Valoración promedio aspectos referentes al procedimiento sancionador. Año 2012
Base: 100

El aspecto mejor valorado en 2012 del Procedimiento Sancionador es la claridad en la exposición de los motivos de la sanción (3,71). Por el contrario, el punto más crítico o peor valorado ha sido la información recibida en caso de dudas sobre el expediente sancionador, cuya valoración global es de 3.

El valor que en el año 2012 ha tomado el índice **VSPS es de 3,45 puntos.**

En el siguiente gráfico se observa la evolución que el índice VSPS ha experimentado en los últimos años, desde 2007 que alcanzó 3,35 hasta 2012 que se sitúa en un 3,45.

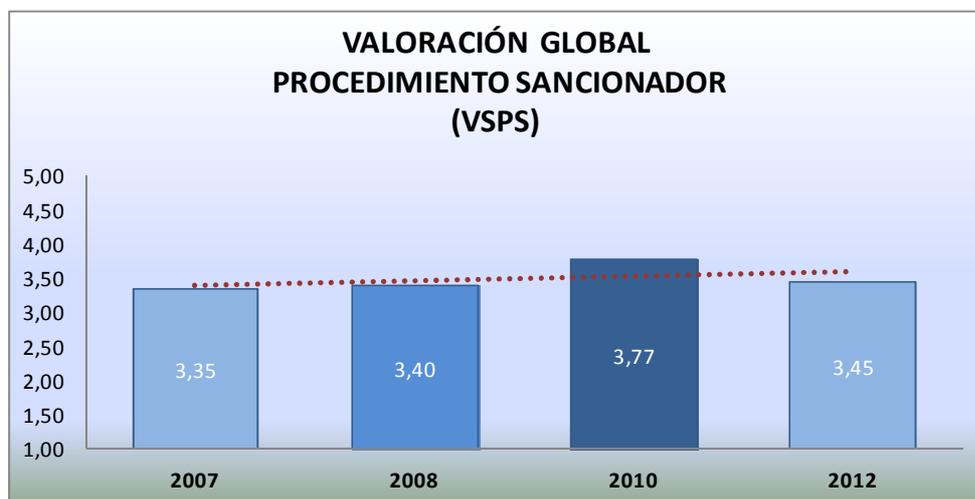


Fig. 41: Valoración promedio expediente sancionador
Base: 2012, 100; 2010, 29; 2008, 111; 2007, 105

A pesar de haberse producido un ligero descenso en 2012 en el índice VSPS, los valores muestran un mantenimiento de los resultados a lo largo del tiempo como consecuencia de los esfuerzos realizados por el Servicio de Inspección del Consumo implementando acciones para proporcionar un mejor servicio a los establecimientos comerciales sancionados.

Por otro lado, es comprensible la diferencia de valoración entre la Inspección de Consumo (3,89) y el Procedimiento Sancionador (3,45), presentando este último proceso una puntuación media global inferior al primero. Los motivos de esta diferencia radican, casi con toda probabilidad, en el hecho de que el Procedimiento Sancionador es en si mismo un aspecto negativo para el propietario del establecimiento comercial, que en ningún caso desea ser sancionado aunque la normativa así lo exija.

4.3. Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)

El **Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)** se construye a partir de los dos valores medios anteriormente obtenidos, ponderados de manera equitativa (VSIC y VSPS), tal y como se describe en la siguiente fórmula:

$$ISC = \frac{(VSIC + VSPS)}{2}$$

En el siguiente gráfico se muestran los resultados de dichos índices:



Fig. 42: Indicadores globales 2012
Base: 2012, 2010 y 2007, 250; 2008, 252

Este resultado se puede comparar con los datos de años anteriores, de manera que puede verse reflejada su evolución para el periodo comprendido entre 2007 y 2012.

En el siguiente gráfico se muestra la **Evolución Interanual del Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)**:

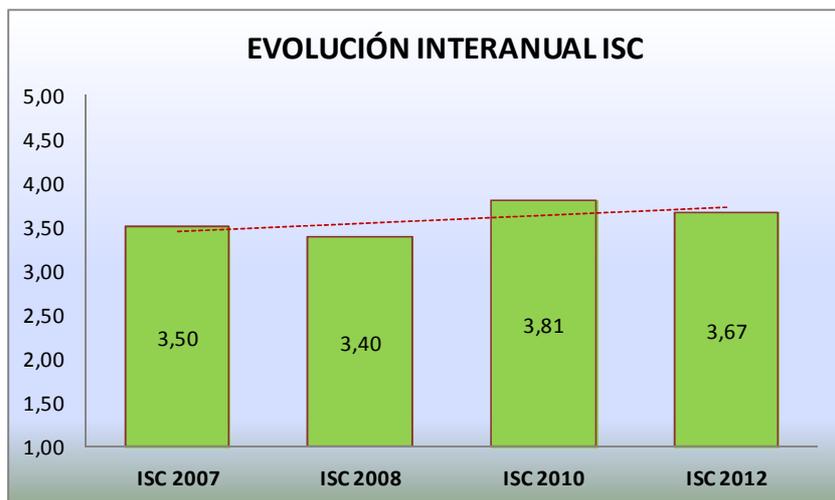


Fig. 43: Evolución interanual ISC

Base: 2012, 2010 y 2007, 250; 2008, 252

5 Conclusiones

A continuación se presentan las principales conclusiones del estudio dividiéndolas en fortalezas, aspectos fuertes del servicio que deben potenciarse, y áreas de mejora, que nos indican los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido.

5.1. Fortalezas

- a. El proceso de **Inspección de Consumo** mejora en 2012 su valoración global respecto a años anteriores, situándose en 3,89 por lo que se aprecia una mejora continuada que hay que mantener.
- b. Los aspectos mejor valorados son, la claridad de exposición del acta de inspección (3,93) y la información facilitada para la corrección de deficiencias (3,92), siendo los principales puntos fuertes del proceso de inspección.
- c. La comparación interanual de la valoración de la información facilitada por el inspector sigue una clara tendencia al alza a lo largo de los años, por lo que ha sido considerado uno de los puntos fuertes detectados en la Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid.
- d. El aspecto mejor valorado en 2012 del **Procedimiento Sancionador** es la claridad en la exposición de los motivos de la sanción (3,71), seguido de la información facilitada para la subsanación de deficiencias detectadas en el establecimiento (3,64). Los encuestados en general encuentran claros todos los puntos del expediente sancionador (91% de los encuestados).

5.2. Áreas de mejora

El Servicio de Inspección del Consumo realiza un notable esfuerzo para mantener año tras año un buen nivel de calidad de servicio, tal y como puede comprobarse en los resultados de este estudio. No obstante, y debido a una constante exigencia de perfeccionamiento, dicho Servicio ha decidido mejorar aquellos aspectos que hayan obtenido las puntuaciones medias más bajas. Este criterio ha servido para la selección de las áreas de mejora que se relacionan a continuación.

- a. En relación al proceso de **Inspección de Consumo**, la información proporcionada sobre el motivo de la inspección continúa siendo en el año 2012 el punto que refleja un mayor porcentaje de encuestados insatisfechos, siendo la valoración global registrada de 3,82 puntos.
- b. En cuanto al **Procedimiento Sancionador**, consideramos como áreas de mejora la información recibida en caso de dudas (3,00) y la atención telefónica o presencial en caso de sanción (3,45).

A la vista de los buenos resultados obtenidos, proponemos continuar con las acciones formativas para inspectores con el objetivo de incidir en aspectos del servicio tales como:

- El trato, la amabilidad y el lenguaje a emplear.
- La información facilitada a los propietarios sobre el motivo de inspección, la aplicación de nuevas disposiciones, la corrección de deficiencias, las aclaraciones en caso de dudas sobre el expediente sancionador, etc.

Además de las acciones formativas, que tan buen resultado han dado hasta el momento, proponemos realizar reuniones periódicas con asociaciones relacionadas con aquellos sectores donde se observe un mayor grado de deficiencias. El objetivo de estas reuniones debe ser facilitar información sobre requisitos.

Finalmente incidir en que, como años anteriores, los resultados y conclusiones de este estudio han de comunicarse a los inspectores con el objetivo de involucrarlos en actividades de mejora.

Anexo. Cuestionario

ANEXO – CUESTIONARIO

El **Instituto Municipal Consumo del Ayuntamiento de Madrid** está realizando un estudio para conocer su opinión sobre el proceso de inspección de consumo, con el objetivo de ofrecerles un servicio de mejor calidad.

Le entregamos este cuestionario para que conteste a una serie de preguntas con el objetivo de conocer su grado de satisfacción con las cuestiones que se presentan.

La escala de puntuación es del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable. En caso de no saber qué valor otorgar a una pregunta puede utilizar la respuesta "No sabe/ no contesta"

DISTRITO MUNICIPAL							
01	Centro	07	Chamberí	13	Puente de Vallecas	19	Vicálvaro
02	Arganzuela	08	Fuencarral-El Pardo	14	Moratalaz	20	San Blas
03	Retiro	09	Moncloa	15	Ciudad Lineal	21	Barajas
04	Salamanca	10	Latina	16	Hortaleza		
05	Chamartín	11	Carabanchel	17	Villaverde		
06	Tetuán	12	Usera	18	Villa de Vallecas		

	Propietario		Encargado
--	-------------	--	-----------

Actividad que realiza: _____

ENCUESTA 1.- INSPECCIÓN DE CONSUMO

1. ¿Cómo valora el trato del inspector en la última Inspección de Consumo?	Muy bueno	5
	Bueno	4
	Regular	3
	Malo	2
	Muy malo	1
	NS/NC	

2. ¿Cómo valora la información proporcionada sobre el motivo de la inspección?	Muy satisfactoria	5
	Satisfactoria	4
	Algo satisfactoria	3
	Insatisfactoria	2
	Muy insatisfactoria	1
	NS/NC	

3. ¿Cómo valora la duración de la última inspección de consumo? (tiempo transcurrido desde que comenzó hasta que finalizó a la inspección)	Muy corto	5
	Corto	4
	Normal	3
	Largo	2
	Muy largo	1
	NS/NC	

4. ¿Cómo valora el tiempo transcurrido entre las inspecciones de consumo que ha recibido? (tiempo transcurrido entre la penúltima y la última inspección recibida)	Muy corto	5
	Corto	4
	Normal	3
	Largo	2
	Muy largo	1
	NS/NC	

5.- En caso de que haya tenido que aplicar nuevas disposiciones ¿cómo valora la información proporcionada por el inspector?	Muy satisfactoria	5
	Satisfactoria	4
	Algo satisfactoria	3
	Insatisfactoria	2
	Muy insatisfactoria	1
	NS/NC	

6.- En caso de que haya tenido que corregir alguna deficiencia ¿cómo valora la información proporcionada por el inspector?	Muy satisfactoria	5
	Satisfactoria	4
	Algo satisfactoria	3
	Insatisfactoria	2
	Muy insatisfactoria	1
	NS/NC	

7.- ¿Cómo valora la claridad de exposición del Acta de Inspección?	Muy clara	5
	Clara	4
	Algo clara	3
	Poca clara	2
	Muy poco clara	1
	NS/NC	

8.- ¿Tiene alguna sugerencia que aportar o desea añadir algo?

¿Ha sido usted sancionado en alguna ocasión?

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	En caso afirmativo continúe contestando la encuesta
-----------------------------	-----------------------------	---

ENCUESTA 2.- PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

9.- En el expediente sancionador que ha recibido del Ayuntamiento de Madrid los motivos de la sanción se exponen con:	Mucha claridad	5
	Claridad	4
	Algo de claridad	3
	Poca claridad	2
	Muy poca claridad	1
	NS/NC	

10.- ¿Le quedan claros todos los puntos del expediente sancionador?	Si
	No
	Ns

11.- ¿Ha solicitado alguna aclaración?	Si
	No
	Ns

12.- Las aclaraciones que ha recibido eran:	Muy claras	5
	Claras	4
	Mas o menos claras	3
	Poco claras	2
	Muy poco claras	1
	NS/NC	

13.- ¿Por qué no ha solicitado ninguna aclaración?	Ha obtenido información por otros medios	a
	Cree que no sirve para nada	b
	Otros motivos. Indique cuáles	c
	NS/NC	d

14.- Cuando usted se ha interesado por subsanar las deficiencias detectadas en su establecimiento ¿cómo cree que ha sido la información que le han facilitado para ello?	Muy satisfactoria	5
	Satisfactoria	4
	Algo satisfactoria	3
	Insatisfactoria	2
	Muy insatisfactoria	1
	NS/NC	

15.- ¿Qué valoración hace de la atención telefónica o presencial prestada por el Ayuntamiento sobre el procedimiento sancionador iniciado en su establecimiento?	Muy satisfactoria	5
	Satisfactoria	4
	Algo satisfactoria	3
	Insatisfactoria	2
	Muy insatisfactoria	1
	NS/NC	

16.- ¿Tiene alguna sugerencia que aportar o desea añadir algo?
