

### **TITULO DEL ESTUDIO:**

Encuesta para la evaluación de indicadores de la carta de servicios de la OMIC relacionados con la valoración ciudadana del servicio correspondiente al ejercicio 2014.

### **ÓRGANO PROMOTOR:**

Instituto Municipal de Consumo

### **OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

La oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Madrid, cuyos servicios se prestan a través del Instituto Municipal de Consumo y los 21 Distritos de la Ciudad de Madrid, tiene como principal cometido la protección y defensa de los derechos en materia de consumo de los ciudadanos madrileños. La OMIC se configura como un servicio de información y orientación a las personas consumidoras y usuarias de servicios, atendiendo sus solicitudes de información, mediante la atención de consultas personalizadas, y de tramitación de reclamaciones y denuncias, desplegando labores de mediación con las empresas y remitiendo al órgano competente aquellos asuntos en los que se aprecien indicios de infracción en materia de consumo.

El objetivo del estudio es conocer la valoración de los usuarios en relación a los cinco indicadores incluidos en la carta de servicios de OMIC.

### **METODOLOGÍA:**

Para conocer el grado de satisfacción de los usuarios se ha realizado una encuesta a las personas que se han dirigido a la OMIC para realizar una consulta personalizada o

formular una reclamación o denuncia, con el objeto de recoger información clara y concisa sobre su opinión en cuanto a la información, orientación y trato recibido en la oficina de OMIC a la que hayan acudido. Para ello se ha contado con la participación de los trabajadores adscritos a 20 de las 22 oficinas de distrito (excepto Vicálvaro y Chamberí) que prestan este servicio, contemplando los siguientes contenidos:

- Valoración de la información facilitada por el personal de la OMIC y de la orientación recibida en materia de consumo.
- Valoración de la atención personalizada e individualizada recibida en la OMIC
- Valoración general del grado de satisfacción del usuario.

### **TAMAÑO MUESTRAL:**

2.707 encuestas.

### **PROCEDIMIENTO DE LA RECOGIDA:**

Mixto: presencial en el conjunto de las 20 oficinas de la OMIC que prestan este servicio, y telefónica a una parte de los usuarios unos días después de la atención personalizada recibida en la OMIC central.

### **PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

Las encuestas se han recogido en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2014.