



TITULO DEL ESTUDIO:

Encuesta para la evaluación de indicadores de la Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor-OMIC-, relacionados con la valoración ciudadana del servicio correspondiente al ejercicio 2017

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

Para conocer el grado de satisfacción de los/as usuarios/as 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, 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

UNIVERSO:

Personas usuarias que se han dirigido a la OMIC para realizar una consulta personalizada o formular una reclamación en cualquiera de las oficinas de la OMIC a lo largo del año 2017

TAMAÑO MUESTRAL:

2.500 encuestas telefónicas

PROCEDIMIENTO DE LA RECOGIDA:

Encuesta telefónica a personas usuarias de la OMIC

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Entre los meses de noviembre y diciembre de 2017