



**TÍTULO DEL ESTUDIO:** ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LA VALORACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)

**ÓRGANO PROMOTOR:** DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL 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 las y los madrileños. La OMIC se configura como un servicio de información y orientación a las personas consumidoras y usuarias de servicios, atendiendo y tramitando las reclamaciones y denuncias presentadas, siempre en materia de consumo, además de mediar en los conflictos que puedan surgir durante el proceso.

Con la intención de lograr una mejora continua de los servicios prestados en la OMIC, se ha realizado una encuesta de satisfacción cuyo objeto es conocer la valoración de los usuarios de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, en cuanto a la atención y orientación recibida en materia de consumo durante el proceso de tramitación de consultas, denuncias y/o reclamaciones.

**METODOLOGÍA:**

Para conocer el grado de satisfacción de los usuarios se ha realizado una encuesta dirigida a aquellas personas que han utilizado los servicios de la OMIC con el objeto de recoger la información necesaria, de una manera clara y concisa, en cuanto a la atención y orientación recibida durante el proceso de resolución de su solicitud, para lo cual se ha contado con la participación de los funcionarios responsables de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de los Distritos y del Instituto Municipal de Consumo, contemplando los siguientes contenidos:



- ✓ Valoración de la información facilitada por el personal del OMIC en materia de consumo y de la orientación recibida en cuanto al trámite de la consulta o reclamación.
- ✓ Valoración de la atención personalizada e individualizada recibida en el OMIC.
- ✓ Valoración general del grado de satisfacción del usuario.