

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LA VALORACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS 2014 EN LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Para conocer el grado de satisfacción de los usuarios en las **Oficina Municipal de Información al Consumidor** (OMIC) de Madrid, cuyos servicios se prestan a través del Instituto Municipal de Consumo y los 21 Distritos, se realizó una encuesta dirigida a aquellas personas que utilizaron 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, contemplando los siguientes aspectos:

- ✓ 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.

Para ello se elaboró un cuestionario de satisfacción, el cual se estructuró en 5 preguntas, 2 relacionadas con el tipo y motivo de la visita y 3 relacionadas con la atención e información recibidas, con el objetivo de conocer la valoración sobre el servicio de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor por parte de las personas usuarias del mismo, en cuanto a la atención y orientación recibida durante el proceso de tramitación de consultas, denuncias y reclamaciones.

Para la evaluación correspondiente al año 2014, se realizaron un total de **2.707 encuestas**, en 20 de las 22 oficinas que prestan este servicio (las oficinas de OMIC de los distritos de Vicálvaro y Chamberí, no ha realizado la encuesta de satisfacción entre sus usuarios en 2014). Cabe destacar que el número de encuestas realizadas en Puente de Vallecas es significativamente mayor al resto de distritos, 791 encuestas, lo que supone una contribución de un 29,2% al resultado final. Vistos los resultados de los cinco indicadores evaluados a través de dichas encuestas, con carácter general puede decirse que la valoración de las personas usuarias respecto al trato, y asesoramiento y orientación recibida en materia de consumo es muy buena.

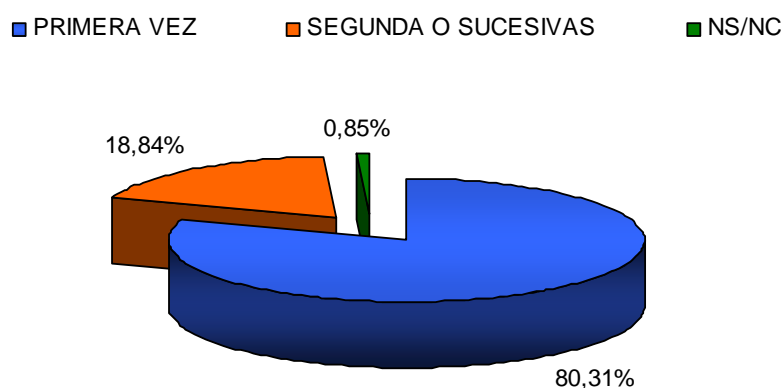
Resultados de la evaluación

Cuestión nº1

¿Es la primera vez que acude a la OMIC?

Del total de personas encuestadas, el 80,31% acudía por primera vez a las oficinas de OMIC frente al 18,84% que ya había acudido en alguna otra ocasión.

Tipo de Visita



	Datos absolutos	Porcentaje
Primera vez	2174	80,31%
Segunda o sucesivas visitas	510	18,84%
NS/NC	23	0,85%
Total	2707	100%

Cuestión nº2

¿Qué tipo de asunto ha motivado su visita a la OMIC?

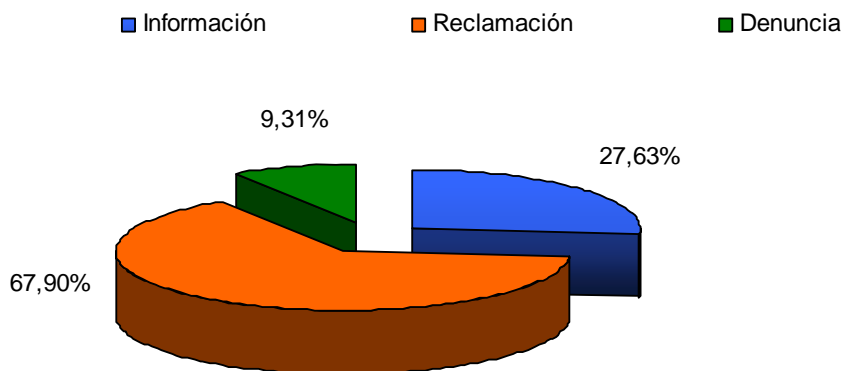
- **Solicitud de información**
- **Reclamación**
- **Denuncia**

Esta cuestión es una variable de multirespuesta pudiéndose contestar una, dos o las tres posibilidades.

El usuario en general se ha acercado a las oficinas de OMIC en un 27,63% para solicitar información, en un 67,90% para gestionar una reclamación y en un 9,31% para tramitar una denuncia. Siendo el total del 104,84% debido a la posibilidad de multirespuesta.

MOTIVO DE LA VISITA

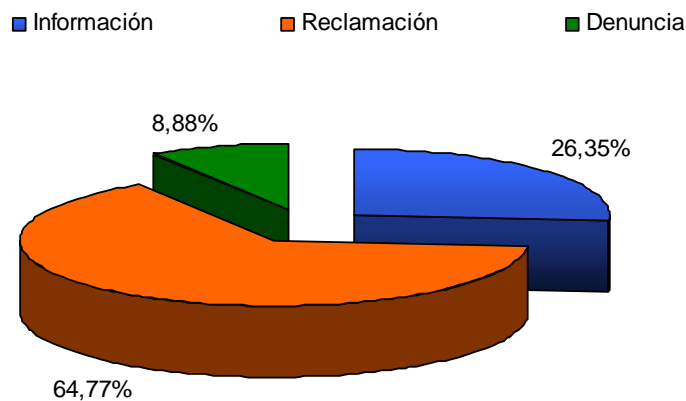
Datos expresados en % de casos



Si tenemos en cuenta el total de respuestas contestadas, obtenemos los siguientes resultados:

MOTIVO DE LA VISITA

Datos expresados en % respuestas obtenidas



DATOS TABULADOS DE PORCENTAJES DE RESPUESTAS OBTENIDAS

Solicitud de información:

	Datos absolutos	Porcentaje
Solicitud de información	748	26,36%
Otras solicitudes	2090	73,64%
Total	2838	100%

Reclamación:

	Datos absolutos	Porcentaje
Reclamación	1838	64,76%
Otras solicitudes	1000	35,24%
Total	2838	100%

Denuncia:

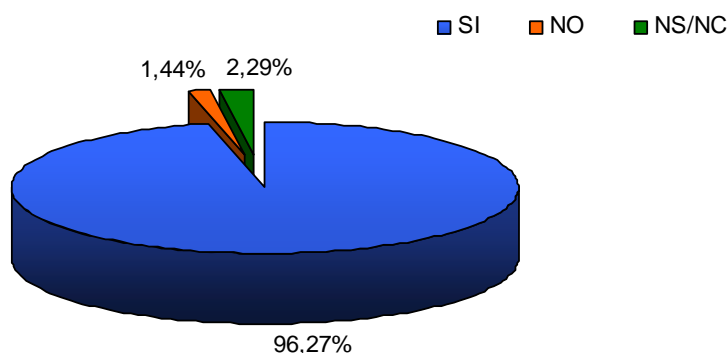
	Datos absolutos	Porcentaje
Denuncia	252	8,88%
Otras solicitudes	2586	91,12%
Total	2838	100%

Cuestión nº3

¿Está usted satisfecho con la información que ha recibido en esta OMIC?

La finalidad de esta cuestión era valorar si la información y el asesoramiento en materia de consumo en general y la información sobre el estado de los trámites de las consultas o reclamaciones realizadas en particular, eran las correctas y adecuadas para dar respuesta a la demanda de la persona usuaria. El 96,27% de las personas usuarias consultadas está satisfecho con la información y la orientación recibida durante el proceso de tramitación de su reclamación o denuncia en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, siendo solamente el 1,44% los que manifiestan no estar satisfecho.

Satisfacción con la información recibida



	Datos absolutos	Porcentaje
Sí	2606	96,27%
No	39	1,44%
NS/NC	62	2,29%
Total	2707	100%

Cuestión nº4

Indicación de cuál ha sido el grado de satisfacción ante las siguientes cuestiones, otorgándoles un valor de 0 a 10, siendo 0 la puntuación más baja y 10 la más alta.

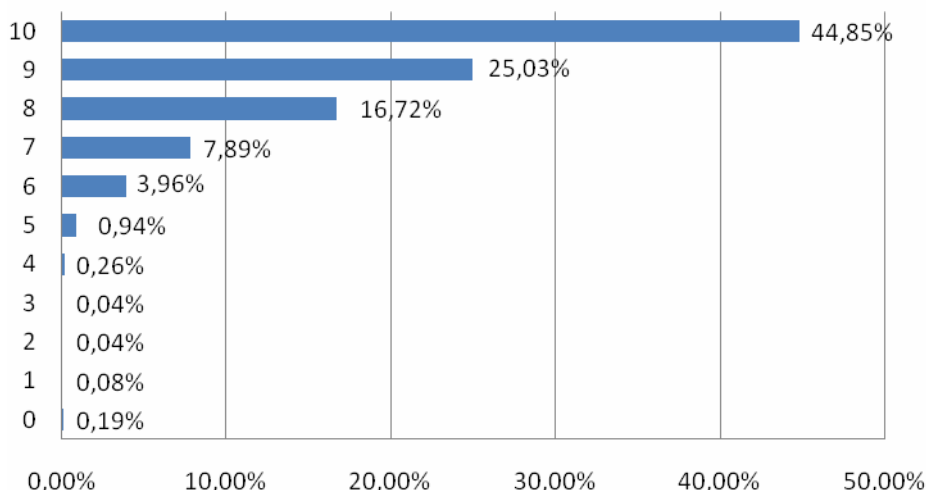
- La preparación técnica del personal que lo ha atendido
- El trato recibido, la amabilidad y cortesía del personal que lo ha atendido.
- La claridad y la facilidad de comprensión del lenguaje utilizado por el personal

Uno de los principales objetivos del servicio que prestan las OMIC es garantizar una atención personalizada e individualizada a cada consumidor, garantizando el cumplimiento de la normativa de protección de datos, además de tratar a la persona reclamante con respeto y deferencia, facilitando la información que se solicita de una manera clara y comprensible.

Resulta notoria la buena valoración que los usuarios han otorgado al personal técnico, en cuanto a sus conocimientos y preparación en materia de consumo. En este sentido, se le otorga una **nota media de 8,97**.

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

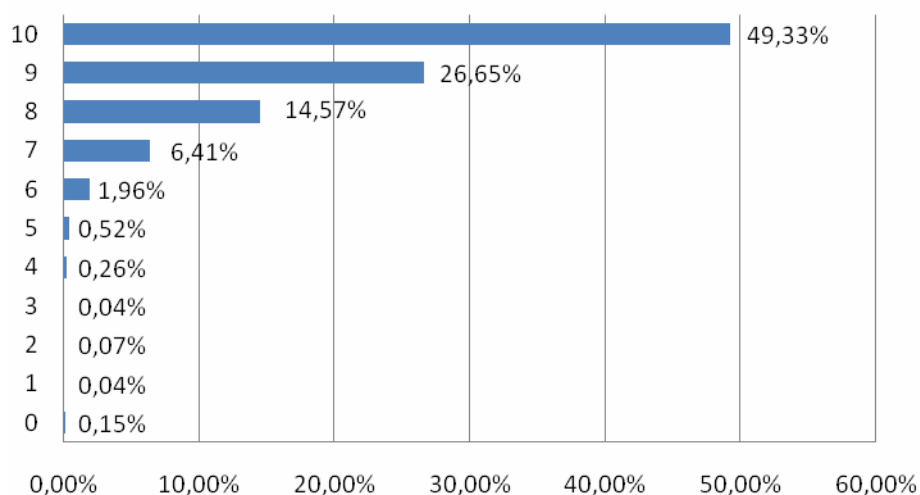
Valoración preparación técnica del personal



En cuanto a la amabilidad y cortesía por parte del personal técnico, las personas consultadas valoran muy positivamente el trato recibido durante el proceso de tramitación de la reclamación con una **puntuación media del 9,10**.

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

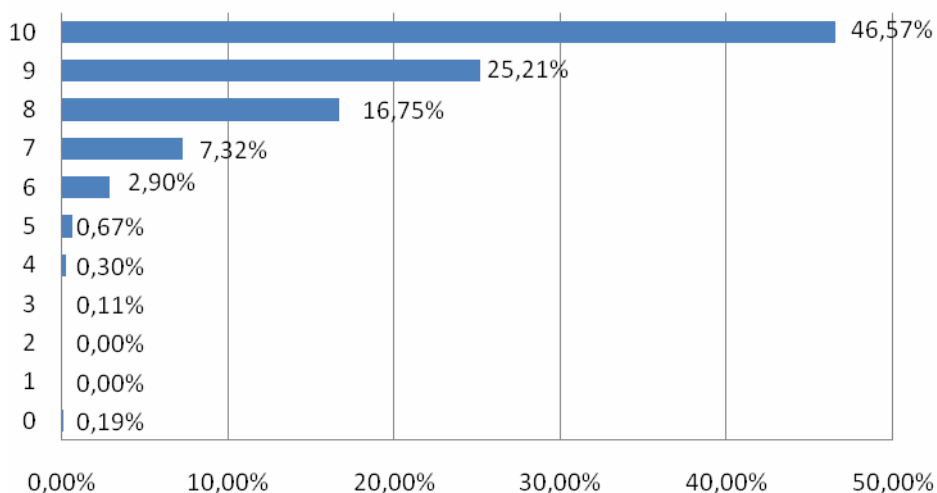
Valoración de la amabilidad y cortesía del personal



Respecto a la claridad y comprensibilidad de la información transmitida, resulta destacable que en general las personas consultadas no parecen tener dificultad para comprender la información y orientación acerca de los requisitos jurídicos y técnicos necesarios para la tramitación de la reclamación, otorgando al personal técnico una **calificación media del 9,00**.

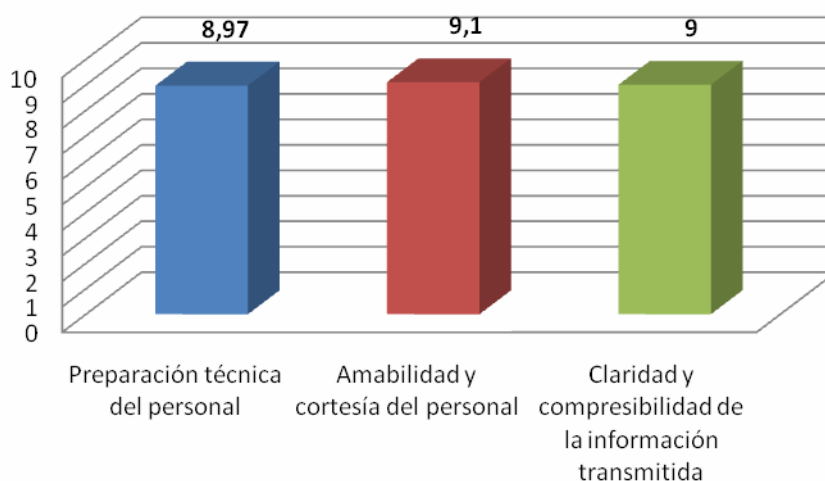
La distribución de puntuaciones recibidas para este indicador se expresa en el siguiente gráfico.

Claridad y comprensibilidad de la información transmitida



En general es destacable la excelente valoración que las personas consultadas han transmitido acerca de la atención del servicio prestado por el personal, como refleja la siguiente gráfica.

Valoración general de la atención recibida



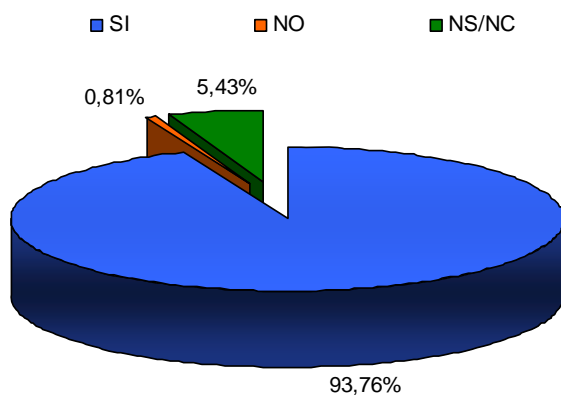
Cuestión nº5

En términos generales, diría que está usted satisfecho/a con el trato recibido y la actuación del personal que lo/a ha atendido en esta oficina

En términos generales un 93,76% de las personas consultadas valoran muy positivamente el trato recibido, la amabilidad del personal técnico y la atención mostrada durante el proceso de su reclamación, siendo solamente el 0,81 % quien manifiesta no estar satisfecho.

	Datos absolutos	Porcentaje
Sí	2538	93,76%
No	22	0,81%
NS/NC	147	5,43%
Total	2707	100%

Satisfacción con el trato y actuación del personal



CONCLUSIONES GENERALES

Las principales conclusiones que se extraen de este análisis de la satisfacción ciudadana respecto a la atención, asesoramiento y trato recibido en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor son las siguientes:

- ✓ La valoración en cuanto a la información y orientación recibida durante el proceso de tramitación de la reclamación de las personas usuarias consultadas es significativa destacando que el **96,27% de las personas quedaron satisfechas**.
- ✓ Los resultados indican, que las personas consultadas opinan que el personal técnico de las OMIC está cualificado y dispone de la formación y preparación adecuada para asesorar y orientar en materia de consumo, valorando sus conocimientos como muy buenos otorgándoles **una nota media del 8,97 sobre 10**.
- ✓ Respecto a la amabilidad y la comprensibilidad de la información facilitada por el personal técnico, las personas consultadas están sustancialmente satisfechas con la atención prestada, concediendo unas puntuaciones **medias de 9,10 y 9,00 sobre 10 respectivamente**.
- ✓ En términos generales, puede decirse que el **93,76% de las personas consultadas valoran positivamente el trato recibido**, la amabilidad del personal técnico y la atención mostrada durante el proceso de su reclamación, denuncia o solicitud de información.