

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

Para conocer el grado de satisfacción de los usuarios en las **Oficinas Municipales 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, para lo cual se contó con la participación de los funcionarios responsables de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor Distritales y del Instituto de Consumo, 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 destinado a aquellas personas que utilizaron los servicios de las OMIC, el cual se estructuró en 5 preguntas, 2 de 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 de las personas usuarias del mismo, en cuanto a la atención y orientación recibida durante el proceso de tramitación de consultas, denuncias y/o reclamaciones.

Se realizaron un total de **847 encuestas** y 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 72,8% acudía por primera vez a las oficinas de OMIC frente al 27,2% que ya había acudido en alguna otra ocasión.



	Sí	No	Total
Porcentaje	72,8%	27,2%	100,0%
Datos absolutos	599	224	823

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 36,7% para solicitar información, en un 59,7% para gestionar una reclamación y en un 7,9% para tramitar una denuncia.

Solicitud de información

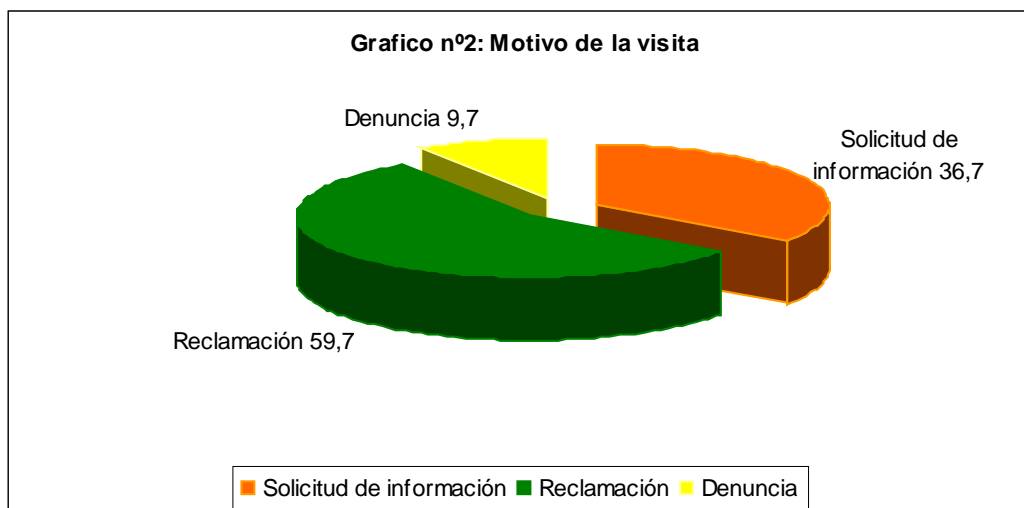
	Datos absolutos	Porcentaje
Válidos	311	36,7
Perdidos	536	63,3
Total	847	100,0

Reclamación

	Datos absolutos	Porcentaje
Válidos	506	59,7
Perdidos	341	40,3
Total	847	100,0

Denuncia

	Datos absolutos	Porcentaje
Válidos	82	9,7
Perdidos	765	90,3
Total	847	100,0

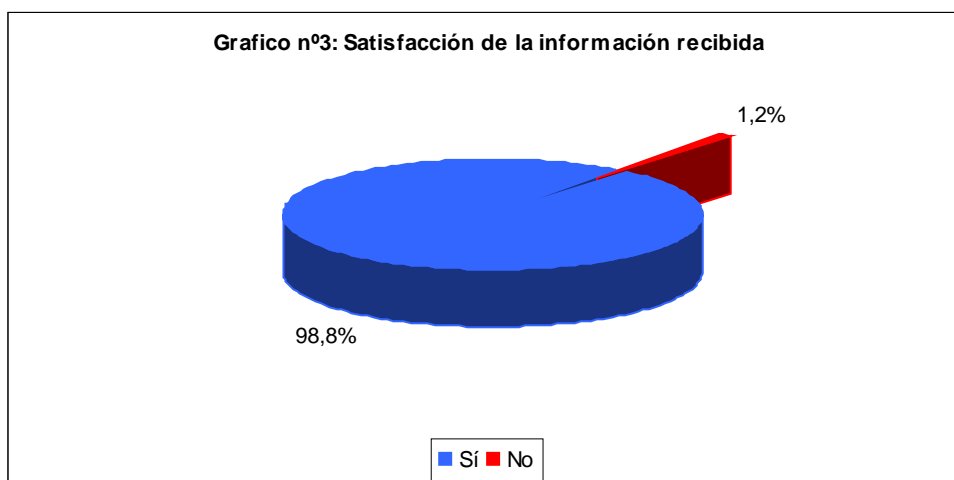


Cuestión nº3

¿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. En general, el 98,8% 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.

	Sí	No
Porcentaje	98,8%	1,2%
Datos absolutos	802	10



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/a ha atendido
- El trato recibido, la amabilidad y cortesía del personal que lo/a ha atendido.

- **La claridad y la facilidad de comprensión del lenguaje utilizado por el personal**

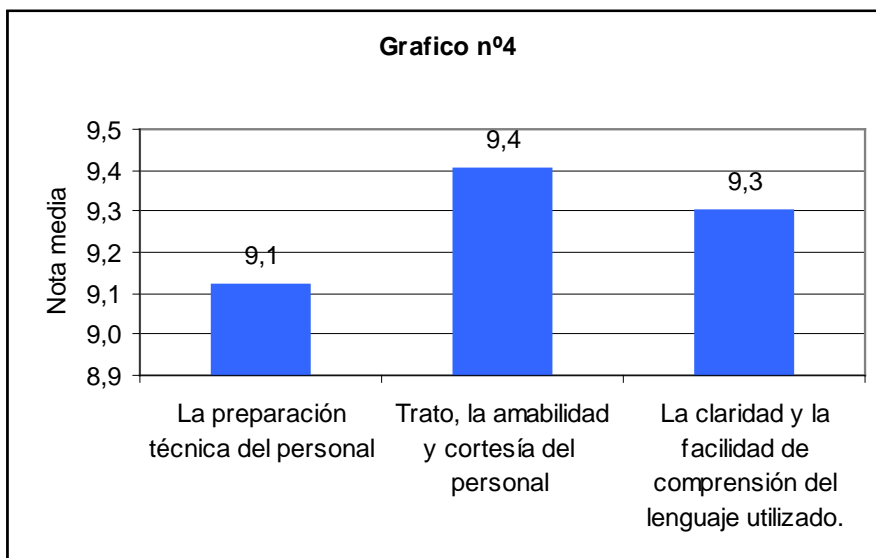
Uno de los principales objetivos del servicio que prestan las OMIC es garantizar una atención personalizada e individualizada a cada consumidor, garantizando el cumplimiento de la normativa de protección de datos, además de tratar a la persona reclamante con respeto y deferencia, facilitando la información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

Resulta significativa la valoración notablemente buena 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 9,1**.

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 9,4**.

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 9,3**.

En general es destacable la excelente valoración que las personas consultadas han transmitido acerca de la atención del servicio prestado por el personal técnico.

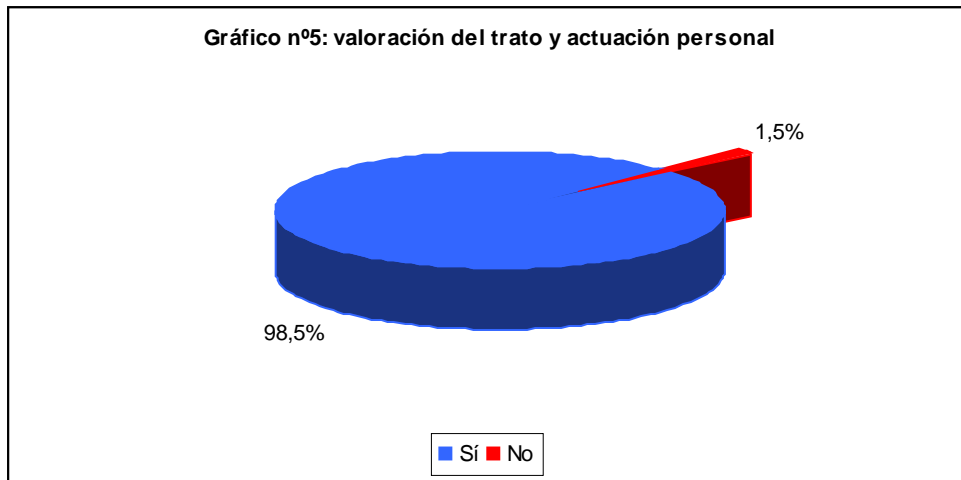


	La preparación técnica del personal que lo/a ha atendido	El trato recibido, la amabilidad y cortesía del personal que lo/a ha atendido	La claridad y la facilidad de comprensión del lenguaje utilizado por el personal
Válidos	804	829	823
Perdidos	43	18	24
MEDIA	9,1	9,4	9,3

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 98,5% 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

Gráfico nº5: valoración del trato y actuación personal

	Sí	No
Porcentaje	98,5%	1,5%
Datos absolutos	799	12

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 **98,8% 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 9,1 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 9,4 y 9,3 sobre 10 respectivamente**.
- ✓ En términos generales, puede decirse que el **98,5% 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, denuncia o solicitud de información.