ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS PROPIETARIOS DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID SOBRE LA INSPECCIÓN DE CONSUMO Y EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Madrid, mayo de 2010

¡MADRID! ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, EMPLEO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ÍNDICE

1. Objeto y alcance del estudio 3

2. Ficha técnica 4

3. Resultados de las encuestas 5

3.1. Inspección de Consumo 5

3.2. Procedimiento Sancionador 20

4. Indicadores globales 27

4.1. Valor medio de satisfacción del cliente en la Inspección de Consumo (VSIC) 27

4.2. Valor medio de satisfacción del cliente en el Procedimiento Sancionador (VSPS) 29

4.3. Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) 31

5. Conclusiones 32

5.2. Fortalezas 32

5.2. Áreas de mejora 32

5.3. Recomendaciones 33

6. Anexo. Cuestionario 34

1 Objeto y alcance del estudio

El Servicio de Ordenación para el Consumo del Área de Gobierno de Economía, Empleo y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid ha implantado un sistema de gestión de la calidad UNE-EN-ISO 9001:2008 certificado por AENOR.

Por ello, tiene entre sus prioridades la mejora continua de sus servicios y alcanzar la plena satisfacción de sus clientes. Para alcanzar ambos objetivos el Servicio de Ordenación para el Consumo ha decidido realizar un análisis en profundidad de la percepción que sus clientes tienen del servicio que presta.

Los clientes del Servicio de Ordenación para el Consumo son los propietarios de los comercios o establecimientos inspeccionados, bien como consecuencia de campañas programadas, denuncias, redes de alerta, comprobación de expedientes sancionadores u otras actuaciones no programadas.

El estudio tiene por objeto conocer el grado de satisfacción de los propietarios de establecimientos sobre la Inspección de Consumo y el Procedimiento Sancionador, con el objetivo de ofrecerles un servicio de mejor calidad.

En este Informe se analizan los resultados de las encuestas de satisfacción y se establecen las fortalezas y áreas de mejora detectadas, de acuerdo con la percepción de los propietarios de los establecimientos.

Se ha obtenido la siguiente información:

- **Nivel de satisfacción** de los propietarios de los establecimientos con los principales aspectos que describen las actividades de inspección y el procedimiento sancionador.
- **Información cualitativa** sobre las observaciones, sugerencias o expectativas de los propietarios de los establecimientos relacionados con el servicio.
- Las **fortalezas y/o áreas de mejora**, como consecuencia del análisis de los datos obtenidos.

2 Ficha técnica

- **Universo:** 4.000 establecimientos inspeccionados durante 2009.
- **Ámbito geográfico:** Municipio de Madrid.
- **Fiabilidad:** 95,5%.
- **Margen de error:** +/- 6%
- **Tamaño de la muestra:** 250 establecimientos.
- **Trabajo de Campo:** Realizado durante el mes de marzo de 2010.
- **Trabajo realizado por:** Novotec Consultores, SA

3 Resultados de las encuestas

Los resultados obtenidos de la encuesta a los propietarios de los establecimientos se detallan a continuación.

Las encuestas han sido realizadas presencialmente en el propio establecimiento comercial, normalmente al propietario o, en su defecto, al encargado.

3.1. Inspección de Consumo

A continuación se examinan todos los aspectos individualmente. Se analiza, para cada respuesta de la encuesta, la tendencia observada en 2010 y, en los casos en los que esto sea posible, se realiza una comparación con los resultados obtenidos en 2008 y 2007.

Pregunta 1. ¿Cómo valora el trato del inspector en la última Inspección de Consumo?

Un 76,00 % de los encuestados valoran como “bueno” o “muy bueno” el trato del inspector. Aunque hay un 23,20% que lo considera “regular”, es importante destacar que sólo un 0,80% lo considera “muy malo” o “malo”.

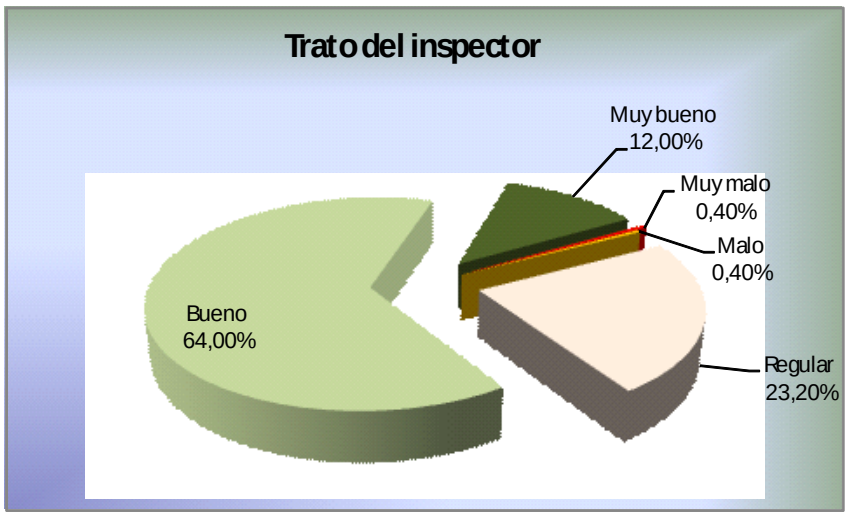

Fig. 1: Valoración trato del inspector. Año 2010.
Base: 250

En promedio, la valoración del trato del inspector alcanza un valor del 3,87, algo inferior a la obtenida durante 2008, aunque los valores sean muy similares.

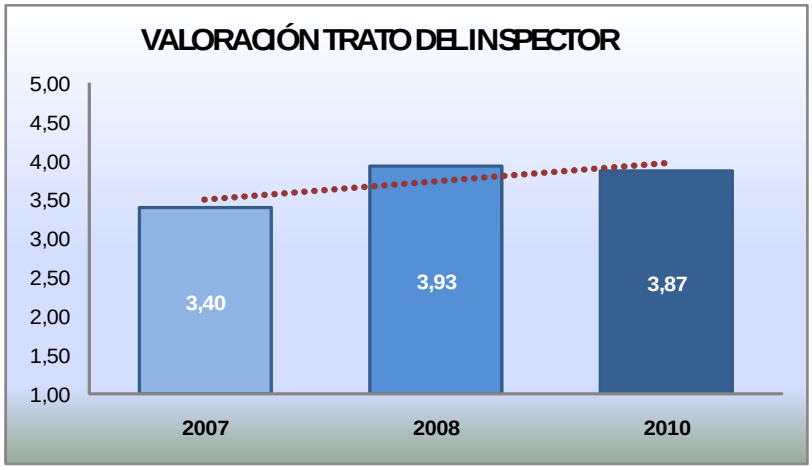

Fig. 2: Valoración trato del inspector
Base respuestas: 2010 y 2007, 250; 2008, 252

Por categorías de respuesta, se observa que en 2010 desaparecen las valoraciones más negativas, mientras que se mantiene respecto a 2008 el porcentaje de encuestados que considera el trato recibido como “bueno” o “muy bueno”.

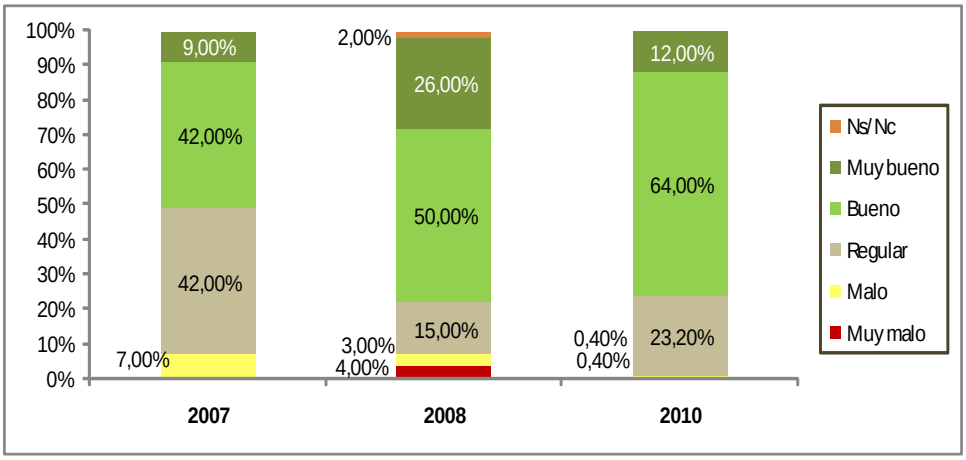

Fig. 3: Valoración trato del inspector. Comparación años 2007, 2008, 2010.
Base: 2010 y 2007, 250; 2008, 252

Pregunta 2. ¿Cómo valora la información proporcionada sobre el motivo de la inspección?

La información proporcionada es considerada mayoritariamente como "satisfactoria" o "muy satisfactoria" (81,20%). Un 13,60% la considera sólo "algo satisfactoria" y un 5,20% "insatisfactoria".

Fig. 4 Valoración información motivo de la inspección. Año 2010.
Base: 250

El Servicio de Ordenación para el Consumo ha realizado un esfuerzo para proporcionar más y mejor información respecto a los motivos por los que los establecimientos comerciales son inspeccionados, esfuerzo que los propietarios reconocen manifestando una alta tasa de respuestas positivas (satisfactorio o muy satisfactorio) en el año 2010.

Este esfuerzo queda también reflejado en la Fig. 5, donde se aprecia una evolución muy positiva de la valoración a lo largo de los últimos años.

En promedio, la valoración de la información facilitada sobre el motivo de inspección aumenta en 2010 hasta el 3,77, manteniendo la tendencia continuada al alza de 2008.

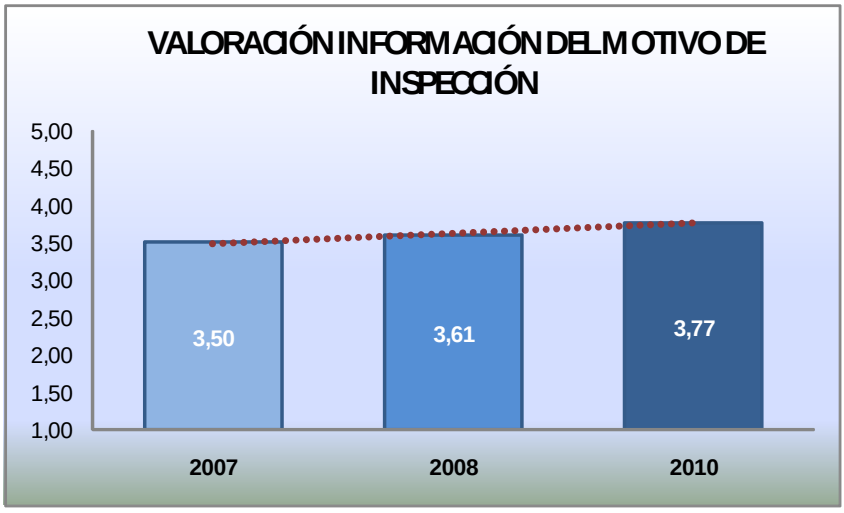

Fig. 5: Valoración información motivo de la inspección
Base: 2010 y 2007, 250; 2008, 253.

Por categorías de respuesta, en 2010 se produce el mayor aumento de encuestados que consideran la información como satisfactoria o muy satisfactoria, ya que si en 2007 y 2008 representaban el 56% y 67% respectivamente, en 2010 representan un 81,2%. Hay un cambio muy significativo hacia la mejora en esta valoración que deberá intentar mantenerse en años posteriores.

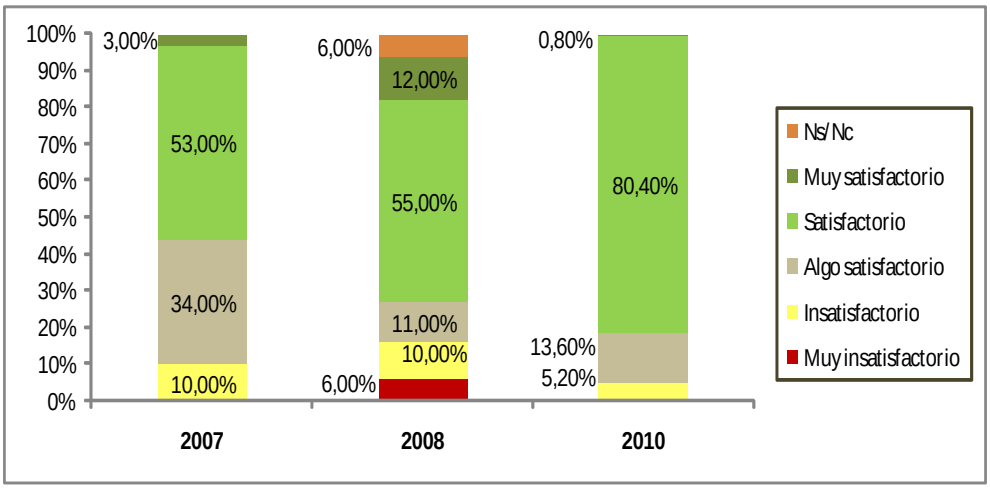

Fig. 6: Valoración información motivo de inspección
Base: 2010 y 2007, 250; 2008, 253.

Pregunta 3. ¿Cómo valora la duración de la última inspección de consumo?

La mayoría de las respuestas (53,60%) se agrupan en torno a la mediana (normal). El porcentaje es aún más elevado si consideramos además aquellos titulares de establecimientos que han considerado el tiempo de inspección como corto (39,20%) ya que entre ambas contestaciones supone el 92,80% ,es de destacar que muy pocas respuestas se agrupan en los extremos "muy largo" o "muy corto" (el 0,40%).

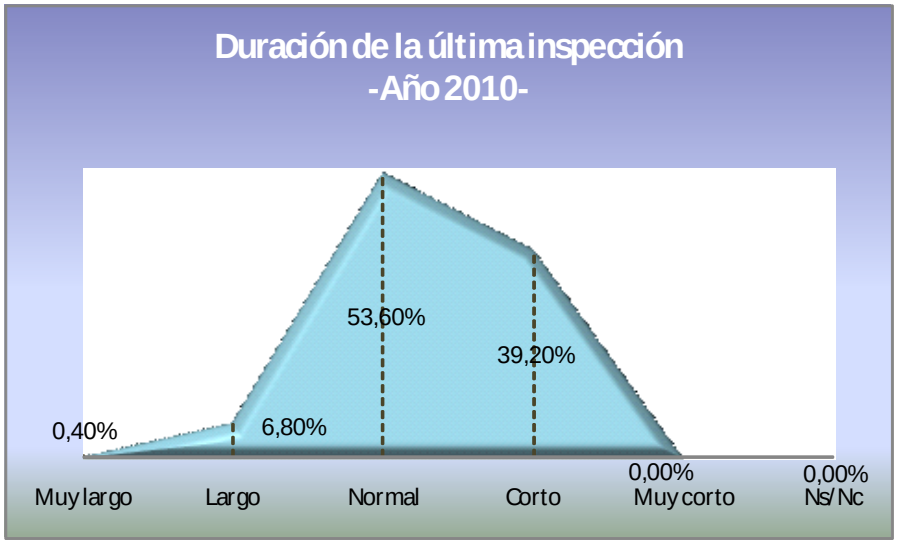

Fig.7: Valoración duración de la última inspección de consumo. Año 2010.
Base: 250

La evolución del valor promedio en las tres encuestas realizadas hasta la fecha muestra que en 2010 la duración de la inspección se considera adecuada o incluso corta, si tenemos en cuenta que se esta preguntando al entrevistado sobre una actividad que es desagradable para él, el hecho de que la encuesta se valore como normal o incluso corta supone una valoración más positiva que en años anteriores y como tal se refleja en el gráfico siguiente.

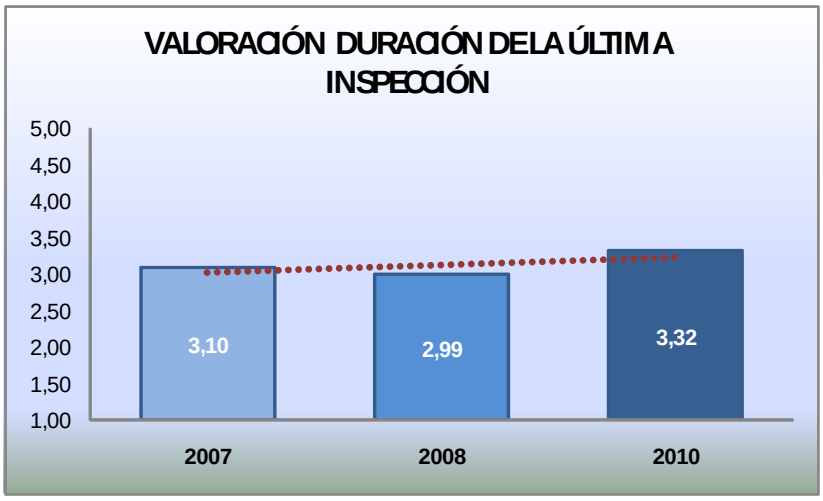

Fig. 8: Duración de la última inspección. Valores entre: 1, Muy larga; 5 Muy corta.
Base: 2010 y 2007, 250; 2008, 252.

La comparación porcentual de los resultados desglosados muestra una disminución de la tendencia a considerar el tiempo de inspección como largo o muy largo (valores más negativos en esta valoración) así ha pasado de un 20% de encuestados en el 2007, a 13% en el 2008 y 7,20% ahora en el 2010. También en esta año 2010 ha desaparecido el dato de considerar la duración de la inspección como muy corta, lo que nos permite concluir que la percepción que tiene el inspeccionado sobre el tiempo es adecuada.

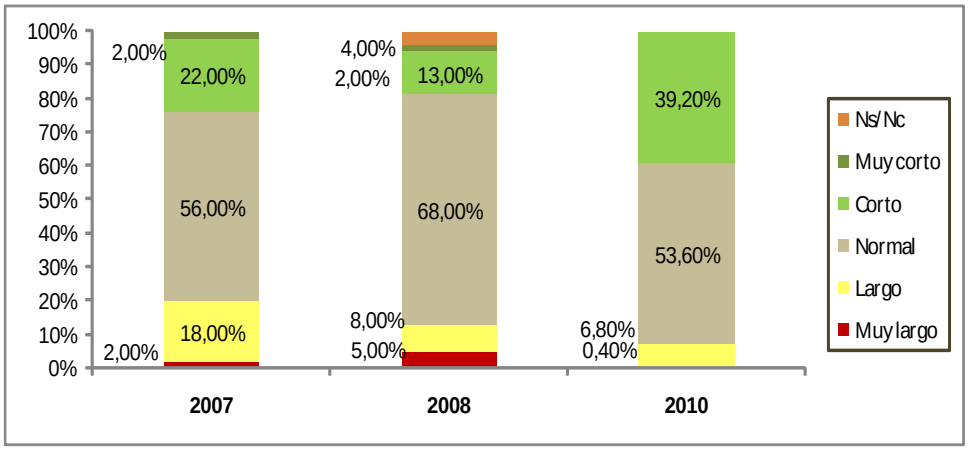

Fig. 9: Duración de la última inspección
Base: 2010 y 2007, 250; 2008, 252.

Pregunta 4. . ¿Cómo valora el tiempo transcurrido entre las inspecciones que ha recibido?

Hay una agrupación de respuestas muy alta (80,00%) que se concentra en torno a la mediana (normal). El resultado es positivo, ya que al igual que en el caso anterior muy pocas respuestas se agrupan en los extremos “muy largo” o “muy corto”..

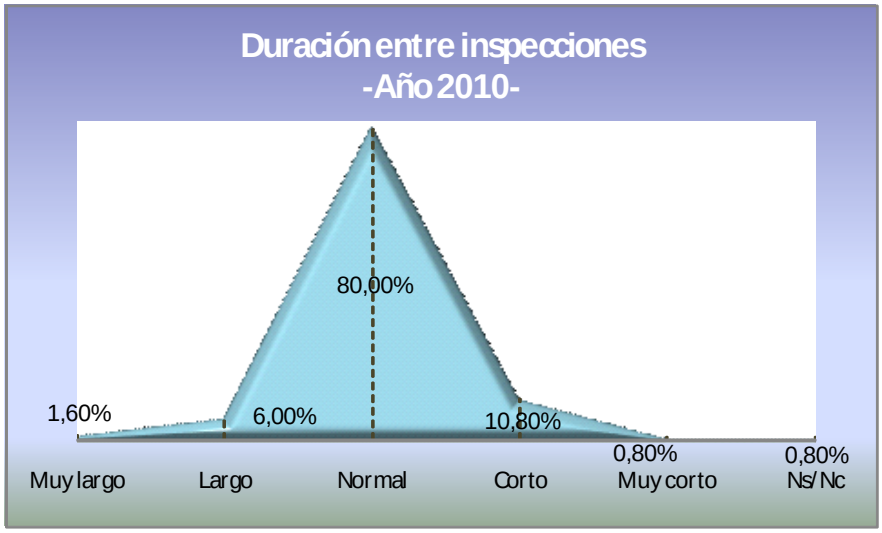

Fig. 10: Valoración tiempo transcurrido entre inspecciones. Año 2010.
Base: 250

En cuanto a la evolución interanual del valor promedio, el valor se acerca cada vez más al valor de 3 que es el valor adecuado en este caso ni largo ni corto.

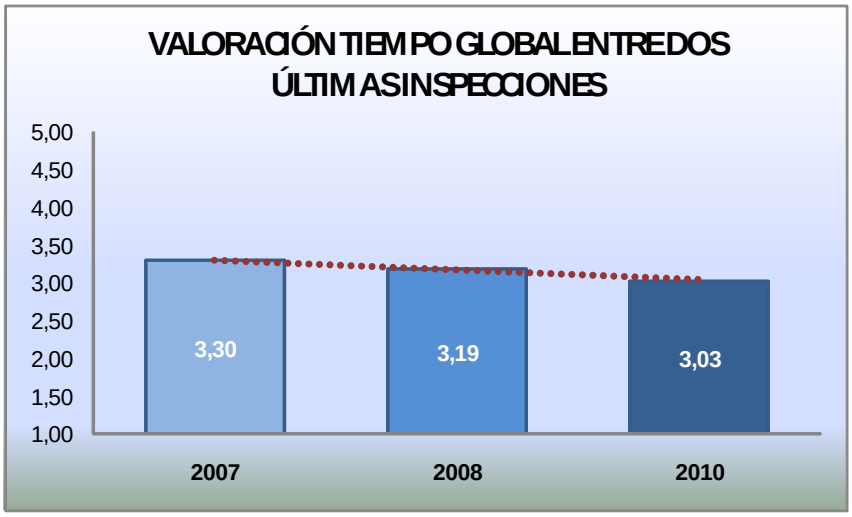

Fig. 11: Tiempo transcurrido entre inspecciones. Valores entre: 1, Muy larga; 5 Muy corta.
Base: 2010 y 2007, 250; 2008, 253.

Porcentualmente se observa que en 2010 aumenta sobre todo el porcentaje de encuestados que considera el tiempo transcurrido entre inspecciones como "normal", 4 de cada 5 encuestados considera que ese tiempo es el adecuado, ni largo ni corto y disminuye a lo largo de las tres encuestas el de aquellos que consideraban los tiempos como muy largos o muy cortos pasando de 4,40% en 2007, 10% en 2008 al 2,40% en 2010.

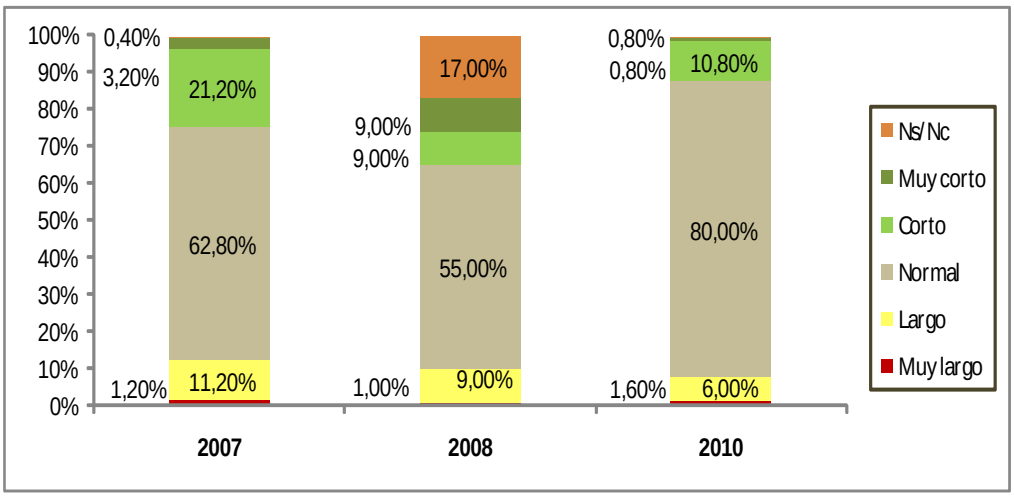

Fig.12: Duración de la última inspección
Base: 2010 y 2007, 250; 2008, 252.

Pregunta 5. . En caso de que haya tenido que aplicar nuevas disposiciones ¿cómo valora la información proporcionada por el inspector?

Han respondido a esta pregunta 246 establecimientos, de los cuales el 88,21% valora de manera "satisfactoria" la información facilitada, mientras que tan sólo un 2,85% la consideran como "insatisfactoria" o "muy insatisfactoria".

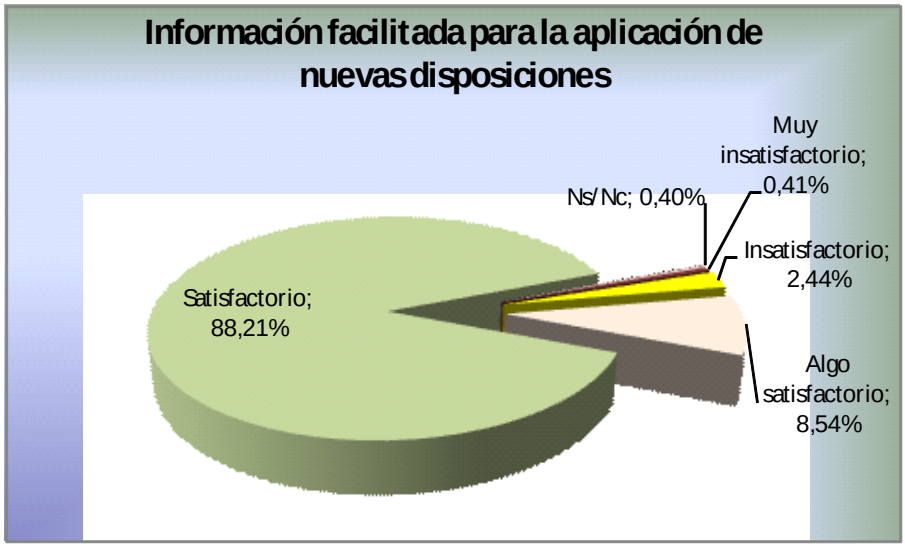

Fig. 13: Valoración información facilitada en caso de haber tenido que aplicar nuevas disposiciones. Año 2010.
Base: 246

El este caso volvemos a observar la voluntad del Servicio de Ordenación para el Consumo para impulsar la puesta a disposición de información al propietario del establecimiento comercial en caso de haya tenido que aplicar nuevas disposiciones.

La alta tasa de respuestas en esta pregunta, más el alto índice de satisfacción mostrado, indica que los establecimientos comerciales otorgan gran importancia a que se les proporcione información en caso de tener que aplicar nuevas disposiciones.

En la Fig. 14 se puede apreciar la evolución de la valoración a lo largo de los últimos años. Dicho gráfico muestra una clara tendencia al alza en 2010. De 2007 a 2008 se incrementó la valoración de esta pregunta, de 3,40 a 3,49. No obstante, es en el paso del año 2008 a 2010 donde aumenta la puntuación media de 3,49 a 3,85, lo que representa un 10,32% de subida en tan solo dos años.

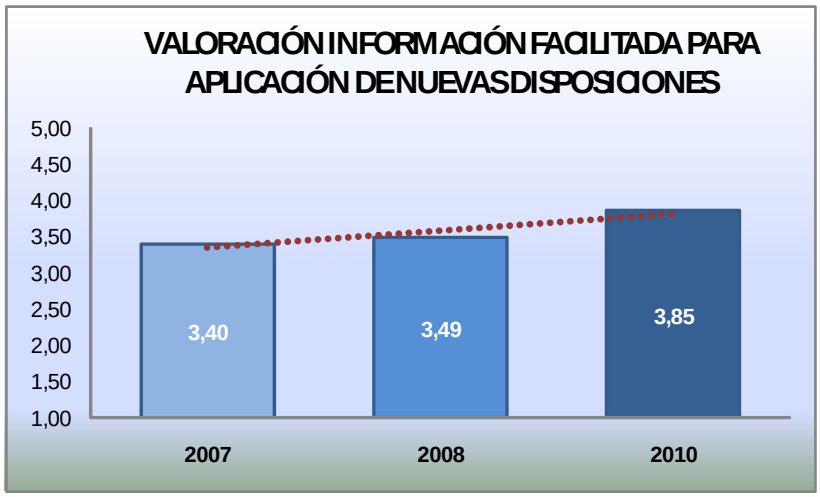

Fig. 14: Valoración de la información facilitada para aplicar nuevas disposiciones
Base: 2010, 246; 2008, 245; 2007, 218.

En la Fig. 15 se observa que en 2010 hay un claro incremento del porcentaje de encuestados que consideran la información como "satisfactoria", mientras que disminuyen los porcentajes de los que la declaran "algo satisfactoria" o "insatisfactoria". Este hecho puede considerarse muy positivo y avala las mejoras implantadas al respecto por el Servicio de Ordenación para el Consumo.

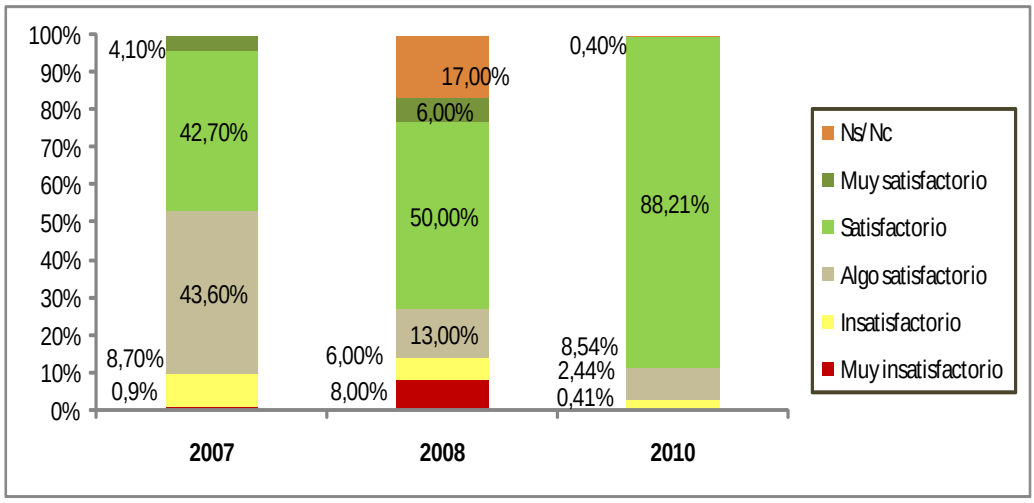

Fig. 15: Valoración información facilitada para aplicar nuevas disposiciones
Base: 2010, 246; 2008, 245; 2007, 218.

Pregunta 6. En caso de que haya tenido que corregir alguna deficiencia ¿cómo valora la información proporcionada por el inspector?

Han respondido a esta pregunta 247 establecimientos, de los cuales el 85,83% considera "satisfactoria" la información recibida por parte del inspector para corregir alguna deficiencia.

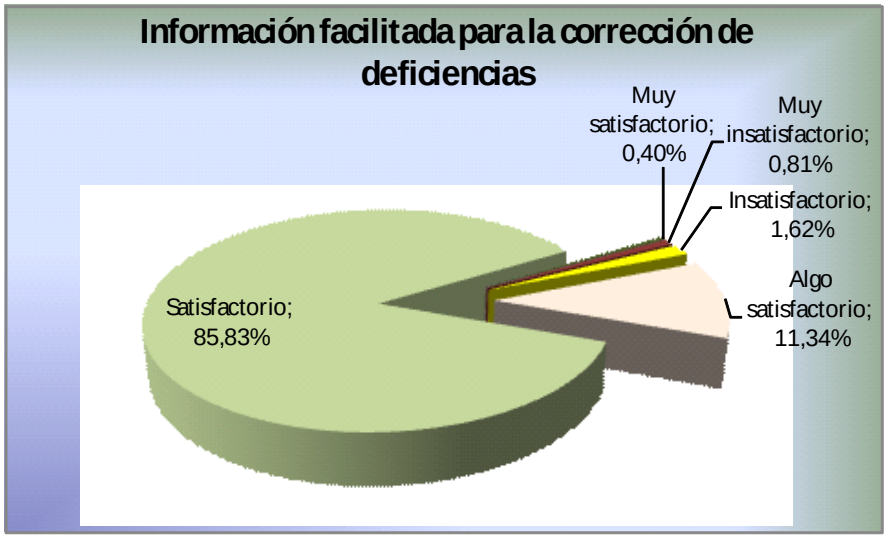

Fig. 16: Valoración información facilitada en caso de haber tenido corregir deficiencias. Año 2010.
Base: 247

Facilitar información para la corrección de deficiencias es de vital importancia para que los propietarios de los establecimientos puedan corregirlas de la manera más acertada posible. Consideramos positivo que tan solo un 2,43% no esté satisfecho con la información recibida, si bien es necesario trabajar este aspecto para reducir más, si cabe, la tasa de insatisfechos.

La comparación interanual de la valoración de la información facilitada por el inspector sigue una clara tendencia al alza cada uno de los años, por lo que ha sido considerado uno de los puntos fuertes detectados en la Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid.

En el siguiente gráfico (Fig. 17) vemos como cada año se ha ido incrementando positivamente la valoración de este aspecto, que pasa de 3,30 en 2007 a 3,83 en 2010.

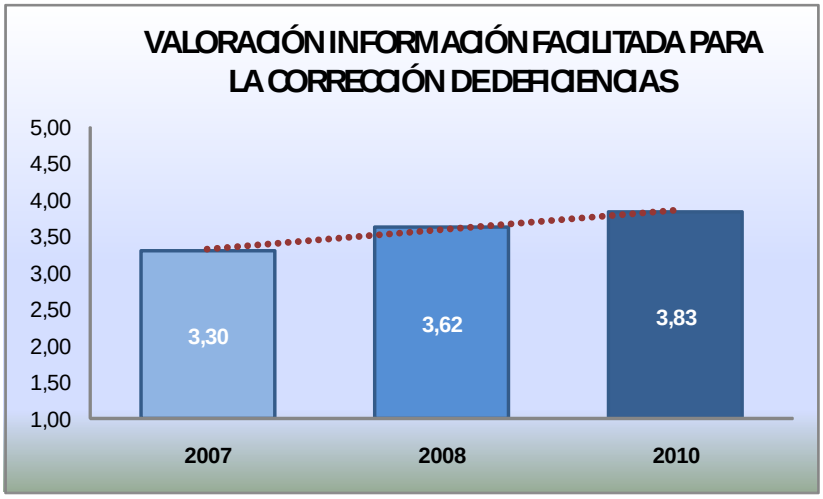

Fig. 17: Valoración de la información facilitada para corregir deficiencias
Base: 2010, 247; 2008, 250; 2007, 214.

La comparación interanual de los porcentajes de respuesta muestra de nuevo en 2010 un claro aumento de los encuestados que consideran como "satisfactoria" la información recibida.

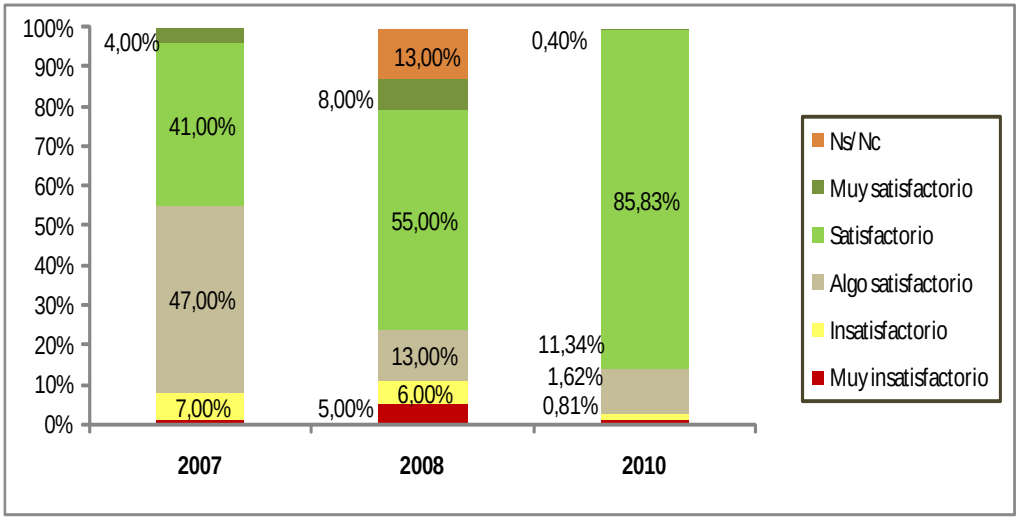

Fig. 18: Valoración de la información facilitada para corregir deficiencias
Base: 2010, 247; 2008, 250; 2007, 214.

Pregunta 7. ¿Cómo valora la claridad de exposición del Acta de Inspección?

La gran mayoría de los establecimientos encuestados (88,00%) valora positivamente la claridad del acta de inspección. Es junto con el trato recibido por el inspector, el aspecto mejor valorado de toda la encuesta.

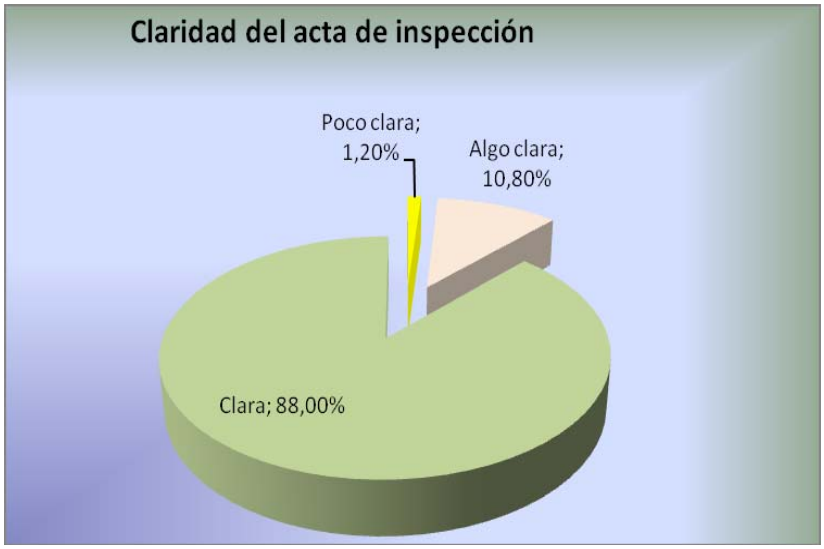

Fig. 19: Valoración claridad del acta de inspección. Año 2010.
Base: 250

Al igual que el aspecto tratado con anterioridad, la claridad del acta de inspección es muy importante para los propietarios de los establecimientos comerciales. Consideramos positivo que tan solo un 1,20% considere poco clara el acta, si bien se podría analizar los motivos por los que a este reducido número de propietarios les parece que podría mejorar.

En cuanto a la evolución de la valoración del acta de inspección, se observa que en 2007 y 2008 los valores promedios eran prácticamente iguales, y es en la valoración de 2010 en donde se observa un claro incremento de mejora en esta valoración.

En el siguiente gráfico (Fig. 20) vemos como cada año se ha ido incrementando positivamente la valoración de este aspecto, que pasa de 3,60 en 2007 a 3,87 en 2010.

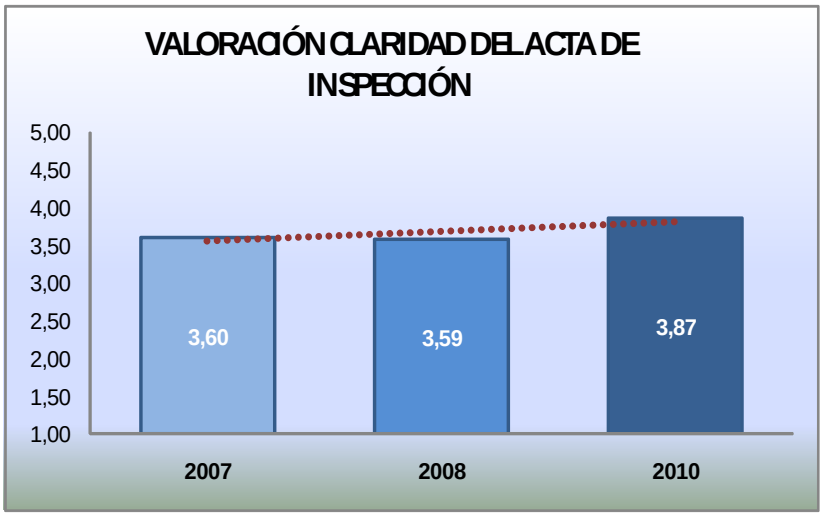

Fig. 20: Valoración de la claridad del acta de inspección
Base: 2010 y 2007, 250; 2008, 242.

La comparación interanual de los porcentajes muestra aun con mayor claridad este cambio de tendencia en las valoraciones durante 2010. Desaparecen los indecisos que contestaban "ns/nc" en 2008 y prácticamente desaparecen las valoraciones negativas, sólo un 1,20% de los encuestados consideran el acta "poco clara".

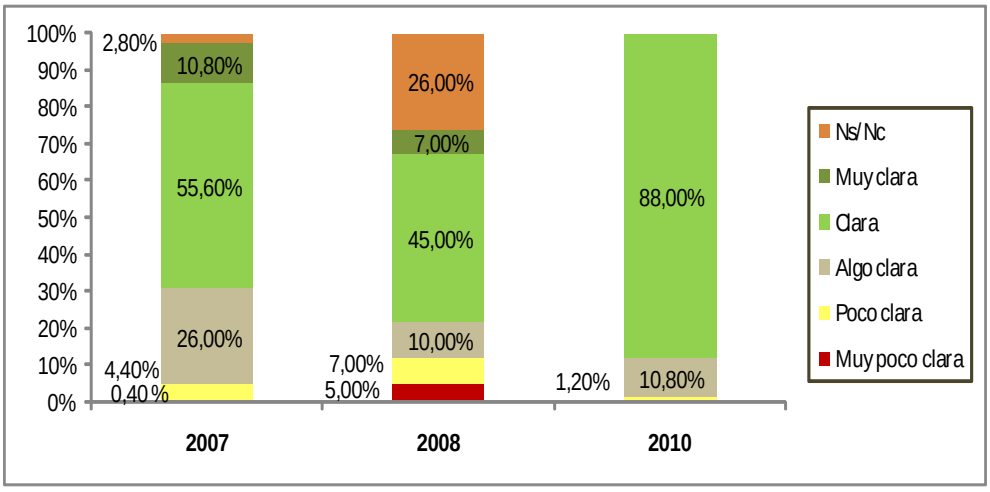

Fig. 21: Valoración de la claridad del acta de inspección
Base: 2010 y 2007, 250; 2008, 242.

Pregunta 8. ¿Tiene alguna sugerencia que aportar o añadir algo?

Esta pregunta no tiene comparación directa con las anteriores preguntas abiertas realizadas durante 2008 y 2007.

De los 250 entrevistados han contestado a esta cuestión 22 personas, es decir, el 8,80% de la muestra. Los resultados obtenidos se han agrupado en conjuntos de respuestas similares, cuyos resultados se representan a continuación:

Sugerencias	**Total**
Igualdad de trato a todos los comercios	6
Adaptar la inspección a la afluencia de clientes	3
Más tiempo entre inspecciones	3
Mejorar la amabilidad del inspector	3
Claridad	2
Informar antes de sancionar	2
Mayor coordinación	1
Mayor información	1
Mejorar la inspección	1
Total	**22**

Tabla 1: Sugerencias aportadas a la inspección. Año 2010.
Base: 22.

3.2. Procedimiento Sancionador

Pregunta 9. En el expediente sancionador que ha recibido del Ayuntamiento de Madrid los motivos de la sanción se exponen con:

Un 93,10% de los encuestados sancionados considera que los motivos de la sanción figuran de manera clara en el expediente sancionador.

Fig. 22: Valoración claridad motivos de sanción. Año 2010.
Base: 29.

Los motivos de una sanción deben ser perfectamente entendidos por los propietarios de los establecimientos comerciales sancionados de cara a prevenir nuevos incumplimientos de la normativa. Siendo para el propietario negativo el hecho de ser sancionado, consideramos muy positivo el amplio porcentaje de encuestados que consideran que los motivos de la sanción han sido expuestos con claridad.

Comparando los resultados con años anteriores, se observa una tendencia a la mejora de la valoración de la claridad del expediente sancionador.

En el siguiente gráfico (Fig. 23) vemos como cada año se ha incrementado positivamente la valoración de este aspecto, que pasa de 3,50 en 2007 a 3,90 en 2010.

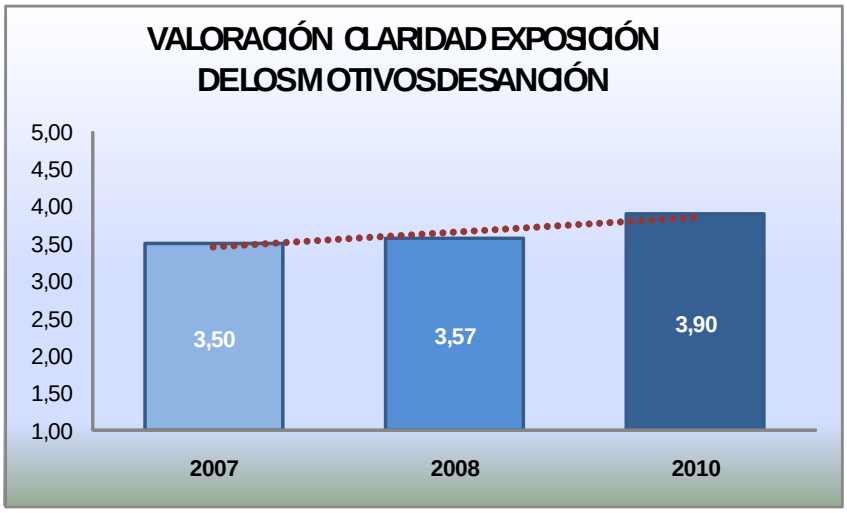

Fig. 23 Valoración de la claridad de los motivos de sanción
Base: 2010, 29; 2008, 111; 2007, 105.

Comparando los porcentajes de respuesta obtenidos en diferentes años, los encuestados de 2010 consideran el expediente mucho más claro. No obstante, estos datos deben ser considerados con prudencia debido a la diferencia entre el número de respuestas de los años 2007, 2008 y 2010.

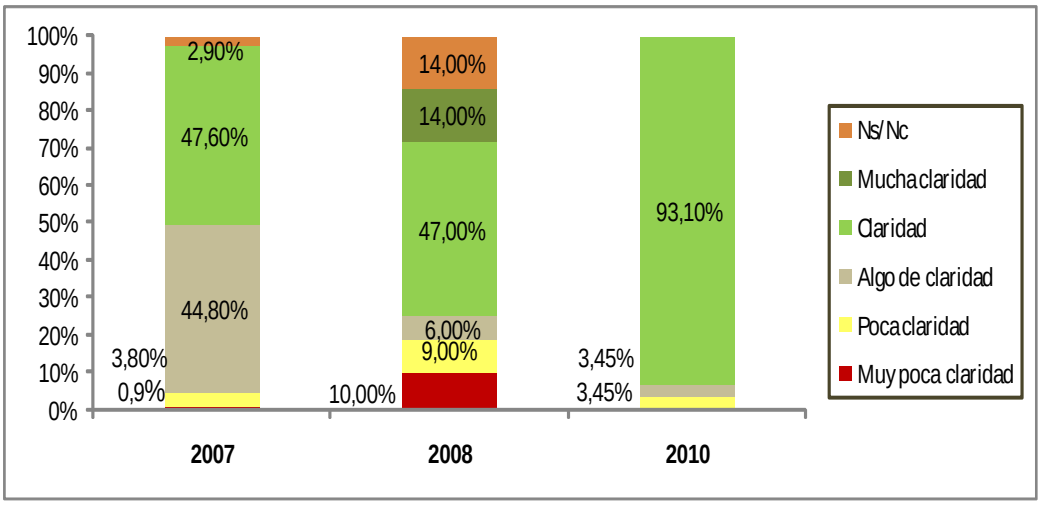

Fig. 24 Valoración de la claridad de los motivos de sanción
Base: 2007, 105; 2008, 111; 2010, 29

Las siguientes preguntas del cuestionario no aportan información de valor en los resultados del año 2010:

- **P10.** ¿Le quedan claros los puntos del expediente sancionador? El 100% responde que si.
- **P11.** ¿Ha solicitado alguna aclaración? No hay ninguna respuesta, se puede presuponer que nadie ha solicitado ninguna aclaración ya que todos contestan que todos los puntos de la sanción son claros.
- **P12.** Las aclaraciones que ha recibido eran: dado que no se solicitan aclaraciones, tampoco hay ninguna respuesta en esta pregunta.
- **P13.** ¿Por qué no ha solicitado ninguna aclaración? No hay respuestas a esta pregunta. Se presupone que los puntos del expediente eran claros y por tanto no era necesario solicitar ninguna aclaración.

Pregunta 14. Cuando usted se ha interesado por subsanar las deficiencias detectadas en su establecimiento, ¿cómo cree que ha sido la información que le han facilitado para ello?

Un elevado porcentaje de los establecimientos encuestados (89,65 %) valora la información recibida como “satisfactoria”, mientras que el resto (10,35%) la valora como “insatisfactoria” o “muy insatisfactoria”.

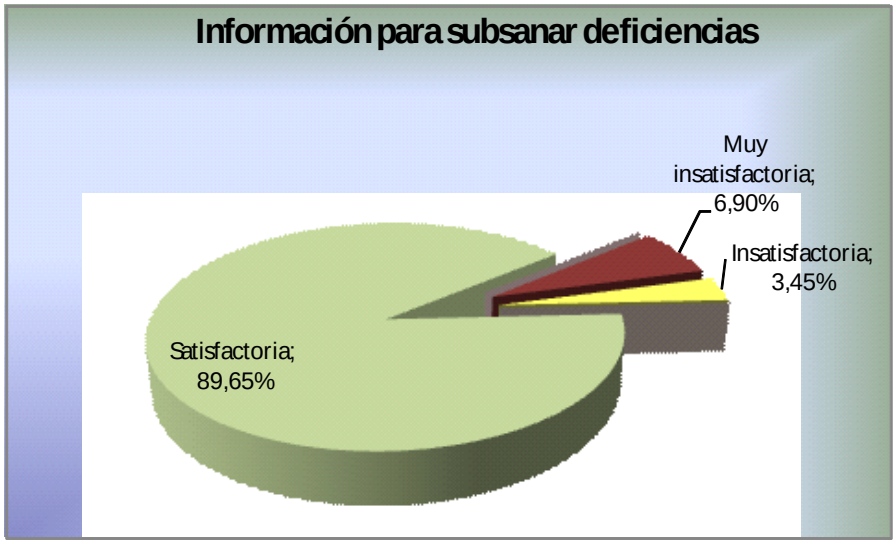

Fig. 25: Valoración información recibida para subsanar deficiencias. Año 2010.
Base: 29

Comparando con años anteriores se observa que, mientras en 2007 y 2008 las respuestas tenían un comportamiento muy homogéneo, en 2010 mejora significativamente la valoración de la información recibida para subsanar deficiencias.

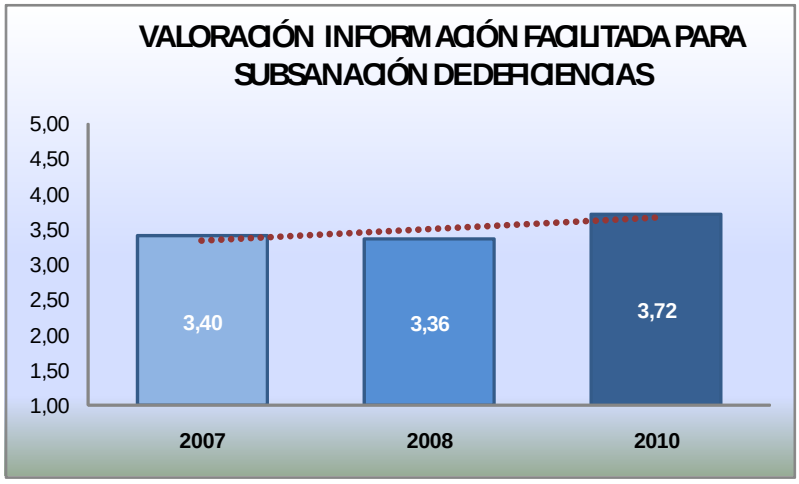

Fig. 26 Valoración de la información facilitada para subsanar deficiencias
Base: 2010, 29; 2008, 111; 2007, 82.

Si analizamos la distribución de los porcentajes de respuesta observamos de nuevo como durante el último año el porcentaje de encuestados que se declara "satisfecho" con la información recibida es muy superior al de años anteriores.

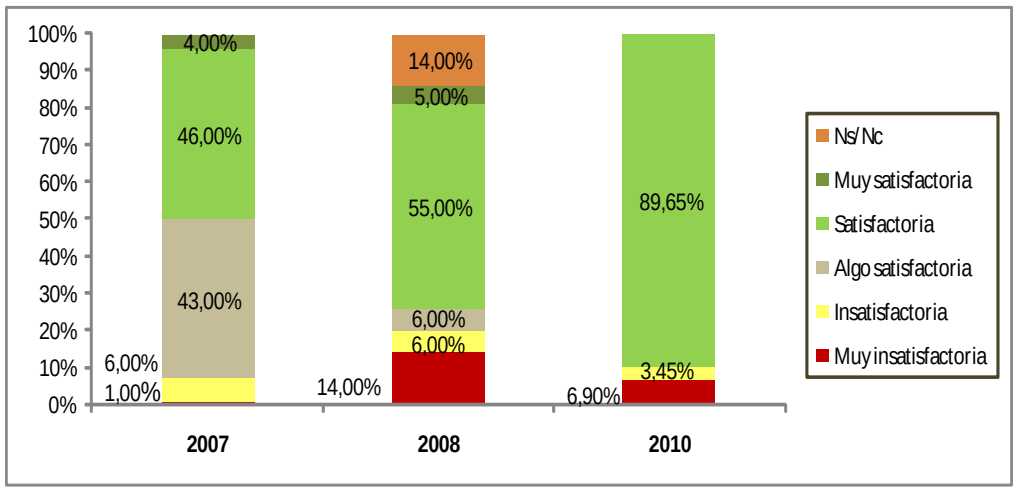

Fig. 27 Valoración de la información facilitada para subsanar deficiencias
Base: 2010, 29; 2008, 111; 2007, 82.

Pregunta 15. Qué valoración hace de la atención telefónica o presencial prestada por el Ayuntamiento sobre el procedimiento sancionador iniciado en su establecimiento?

La atención recibida, telefónica o presencial, se considera mayoritariamente satisfactoria.

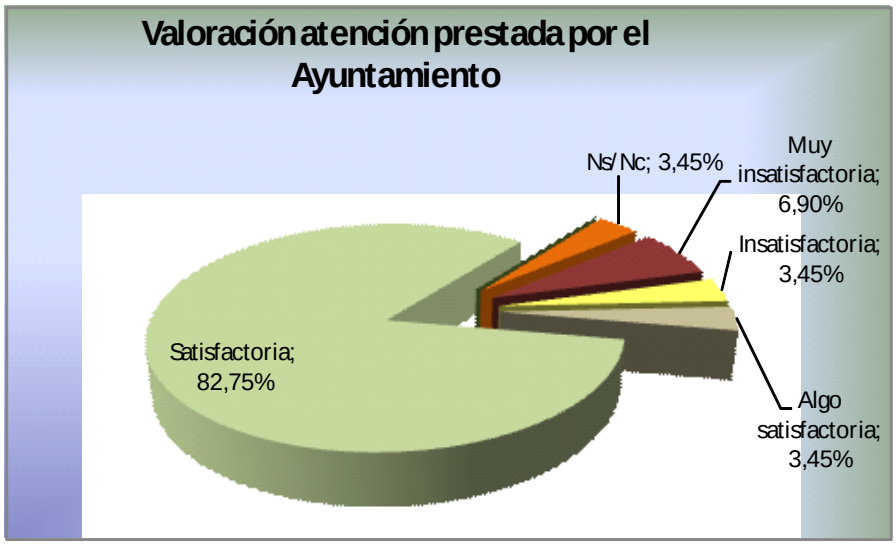

Fig. 28: Valoración atención prestada por el Ayuntamiento. Año 2010.
Base: 29

En la Fig. 28 se aprecia que un 82,75% de los encuestados considera "satisfactoria" la atención telefónica o presencial prestada por el Ayuntamiento sobre el procedimiento sancionador iniciado en su establecimiento.

No obstante, consideramos mejorable que un 10,35% de los propietarios sancionados valore como "insatisfactoria" o "muy insatisfactoria" dicha atención. También destaca el hecho de que haya un incremento del porcentaje de encuestados que responden "ns/nc" lo que podría hacernos pensar que hay al menos un 3,45% de los encuestados que nunca ha solicitado este tipo de atención. Si observamos el comportamiento de las respuestas en otras preguntas veremos que el porcentaje de "ns/nc" es significativamente menor o incluso inexistente.

En cuanto a la evolución de la valoración de la atención prestada por parte del Ayuntamiento se confirma una tendencia creciente positiva, que pasa de 3,20 en 2007 a 3,68 en 2010.

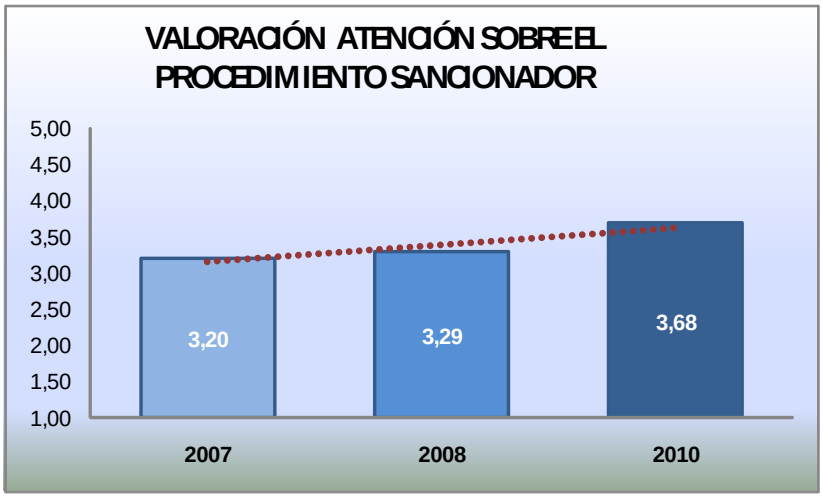

Fig. 29. Valoración de la atención prestada por el Ayuntamiento
Base: 2010, 29; 2008, 111; 2007, 82.

Si se compara el detalle de los porcentajes de respuesta, es 2010 de nuevo el año en que existe un mayor porcentaje de usuarios satisfechos con la atención recibida. El incremento es, como puede verse en la Fig. 30, muy significativo ya que pasa de un 24,80% en 2007 a un 82,75% en 2010.

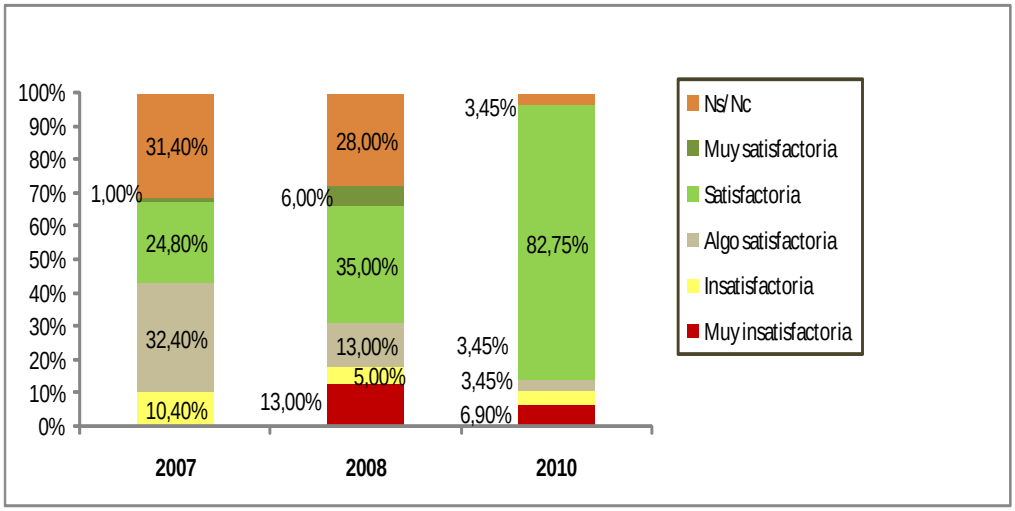

Fig. 30 Valoración de la atención prestada por el Ayuntamiento
Base respuestas: 2010, 29; 2008, 111; 2007, 82.

Pregunta 16. ¿Tiene alguna sugerencia que aportar o desea añadir algo?

Las respuestas a esta pregunta son abiertas, es decir, los encuestados no seleccionan ninguna respuesta predeterminada sino que manifiestan libremente su opinión al respecto. Las que aparecen con una mayor frecuencia se recogen a continuación:

- Hay que mejorar la atención telefónica.
- La atención del Ayuntamiento es más clara que la del inspector.
- Hay que dar una oportunidad antes de sancionar por cualquier cosa.

4 Indicadores globales

Con objeto de cuantificar el grado de satisfacción del cliente se calcula el **índice de satisfacción del cliente (ISC)** a partir de los datos obtenidos. Para ello se ha ponderado a partes iguales los resultados referidos a la Inspección de Consumo y los referidos al Procedimiento Sancionador.

4.1. Valor medio de satisfacción del cliente en la Inspección de Consumo (VSIC)

Los datos obtenidos en los distintos aspectos tratados en la Inspección de Consumo son los que se muestran en el siguiente gráfico:

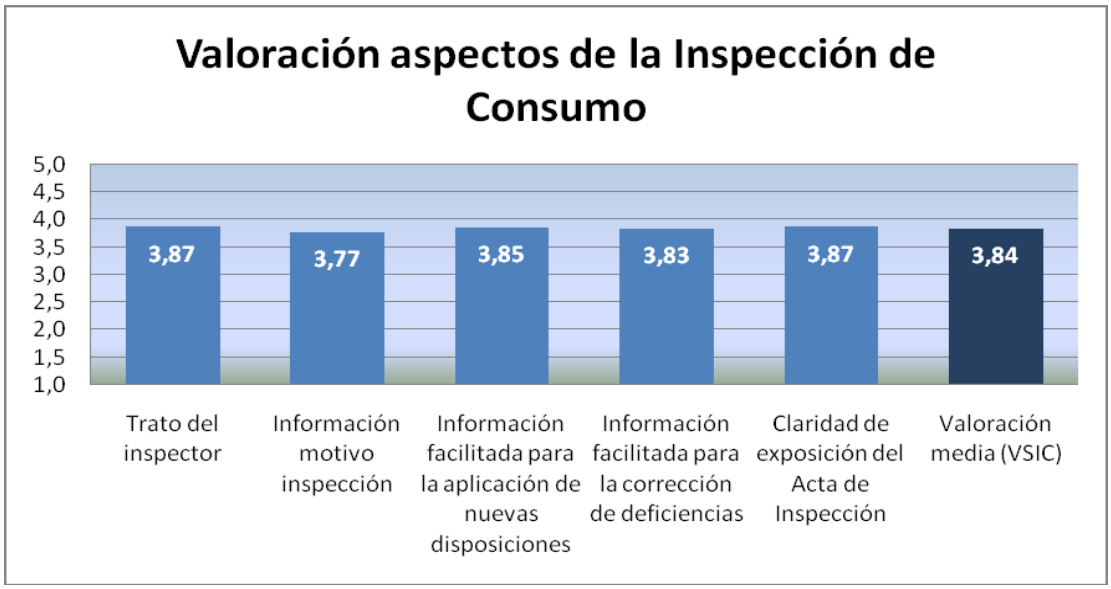

Fig. 31: Valoración global media de los aspectos del procedimiento de inspección. Año 2010
Base: 250

Todos los aspectos que hacen referencia a criterios de inspección superan en todos los casos la puntuación de 3,7. Los aspectos mejor valorados son de nuevo, el trato del inspector y la claridad del acta de inspección (3,87 en ambos casos).

A partir de estos datos obtenidos en las distintas preguntas del cuestionario, se ha calculado el **valor medio de satisfacción del cliente en la Inspección de Consumo (VSIC)**, tal y como se puede observar en la última barra de la Fig. 31, mediante el cálculo de la media aritmética simple.

El valor que en el año 2010 ha tomado el índice **VSIC es de 3,84 puntos**.

Dejamos intencionadamente fuera de este gráfico dos aspectos contemplados en el cuestionario: la valoración de la duración de la inspección y el tiempo transcurrido entre las dos últimas inspecciones, al ser aspectos temporales no directamente relacionados con el servicio prestado, esto es, el propio acto de la inspección.

En el siguiente gráfico se observa la evolución positiva que el índice VSIC ha experimentado en los últimos años, desde 2007 que alcanzó 3,40 hasta 2010 que se sitúa en 3,84 (VSIC).

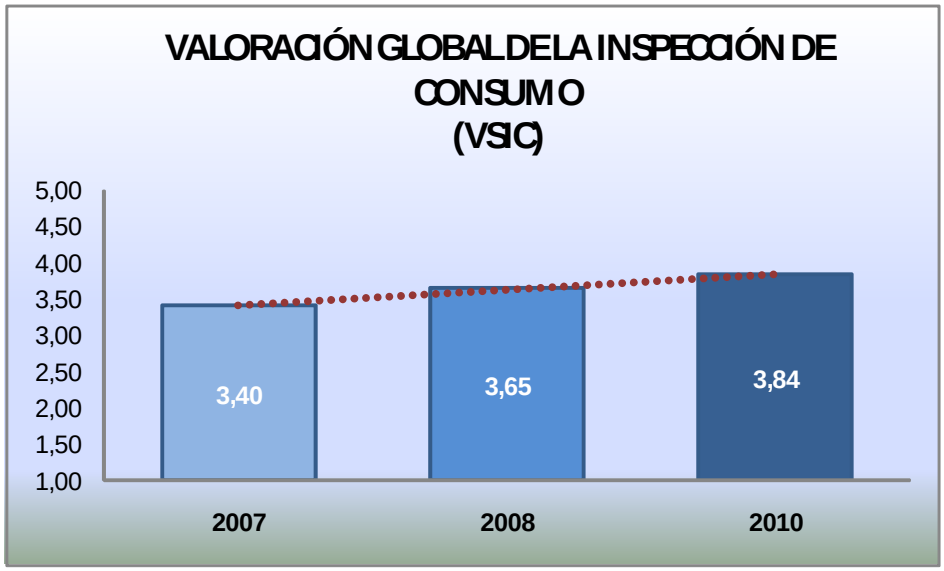

Fig. 32: Valoración global media del procedimiento de inspección
Base: 2010 y 2007, 250; 2008, 253

Entendemos que esta mejora sostenida a lo largo del tiempo se debe a los esfuerzos que ha venido realizando el Servicio de Ordenación para el Consumo implementando acciones para proporcionar un mejor servicio a los establecimientos comerciales y finalmente al consumidor.

4.2. Valor medio de satisfacción del cliente en el Procedimiento Sancionador (VSPS)

Los datos obtenidos en los distintos aspectos tratados en el Procedimientos Sancionador son los que se muestran en el siguiente gráfico:

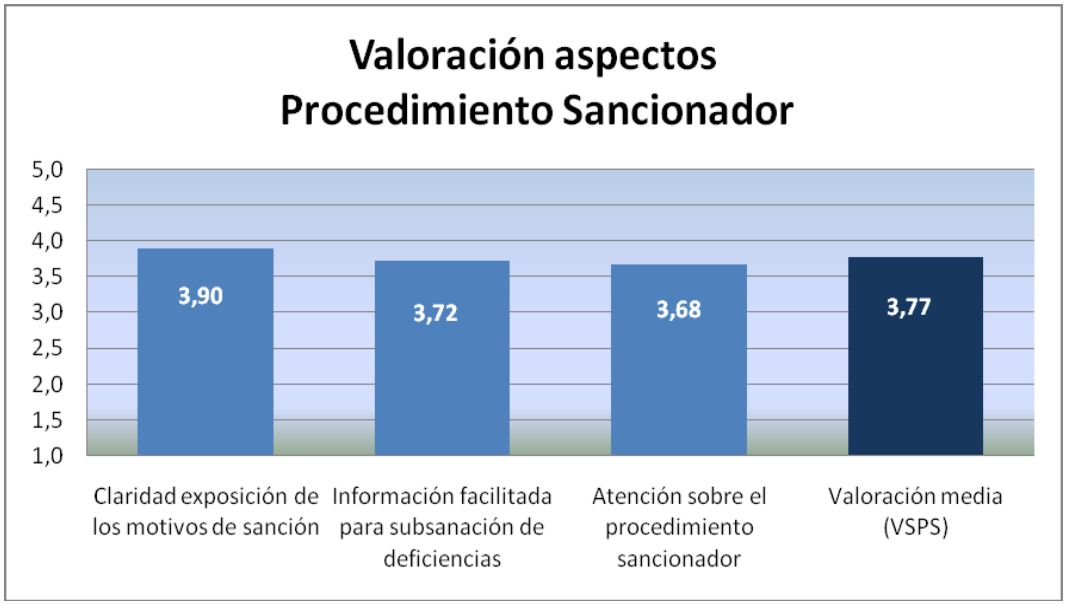

Fig. 33: Valoración promedio aspectos referentes al procedimiento sancionador. Año 2010
Base: 29

El aspecto mejor valorado del al Procedimiento Sancionador es la claridad en la exposición de los motivos de la sanción; el 100% de los encuestados manifiesta que le han quedado claros todos los puntos del expediente sancionador. En cambio, el punto más crítico es la atención recibida por el Ayuntamiento sobre el Procedimiento Sancionador iniciado en su establecimiento, que puntúa con un 3,68.

A partir de estos datos obtenidos en las distintas preguntas del cuestionario, se ha calculado el **valor medio de satisfacción del cliente en el Procedimiento Sancionador (VSPS)**, tal y como se puede observar en la última barra de la Fig. 33, mediante el cálculo de la media aritmética simple.

El valor que en el año 2010 ha tomado el índice **VSPS es de 3,77 puntos**.

En el siguiente gráfico se observa la evolución positiva que el índice VSPS ha experimentado en los últimos años, desde 2007 que alcanzó 3,35 hasta 2010 que se sitúa en un 3,77.

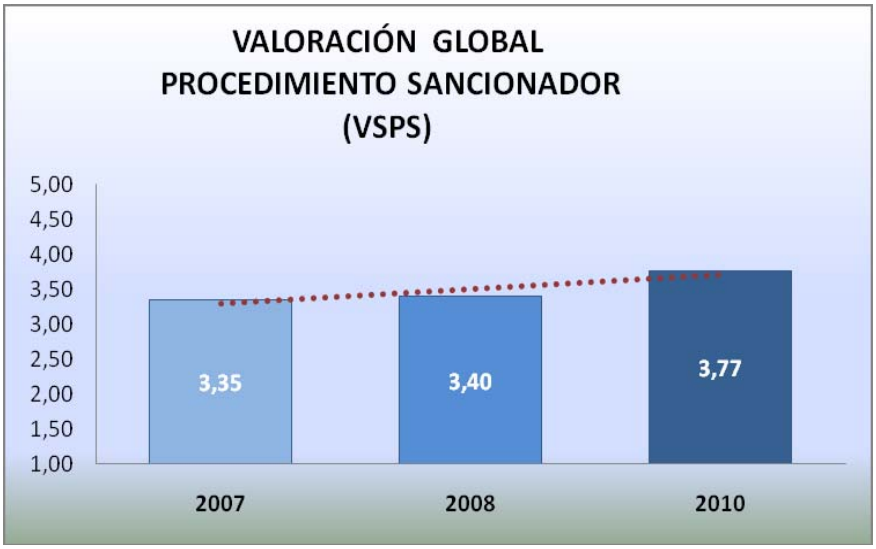

Fig. 34: Valoración promedio expediente sancionador
Base: 2010, 29; 2008, 111 y 2007, 105.

Entendemos que, al igual que en la Inspección de Consumo, esta mejora sostenida en el tiempo de la valoración del Procedimiento Sancionador se debe a los esfuerzos que ha venido realizando el Servicio de Ordenación para el Consumo implementando acciones para proporcionar un mejor servicio a los establecimientos comerciales sancionados.

Por otro lado, es comprensible la diferencia de valoración entre la Inspección de Consumo (3,84) y el Procedimiento Sancionador (3,77), presentando este último proceso una puntuación media global ligeramente inferior al primero. Los motivos de esta diferencia radican, casi con toda probabilidad, en el hecho de que el Procedimiento Sancionador es en si mismo un aspecto negativo para el propietario del establecimiento comercial, que en ningún caso desea ser sancionado aunque la normativa así lo exija.

4.3. Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)

El **Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)** se construye a partir de los dos valores medios anteriormente obtenidos, ponderados de manera equitativa (VSIC y VSPS), tal y como se describe en la siguiente fórmula:

$$ISC = \frac{(VSIC + VSPS)}{2}$$

En el siguiente gráfico se muestran los resultados de dichos índices:

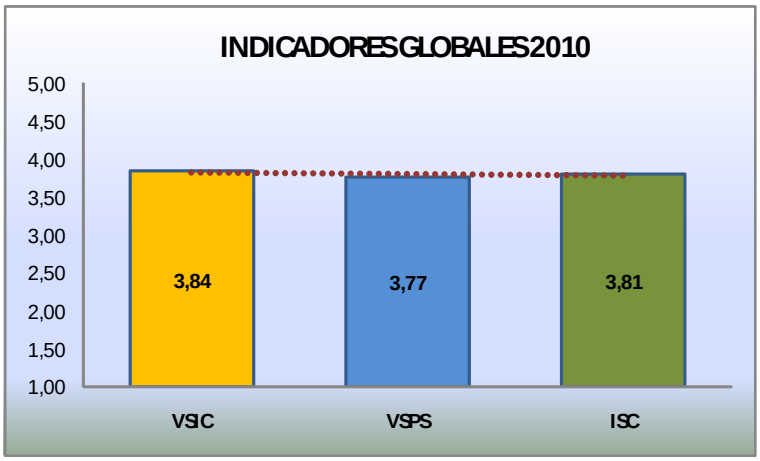

Fig. 35: Indicadores globales 2010

Este resultado se puede comparar con los datos de años anteriores, de manera que puede verse reflejada su evolución positiva. En el siguiente gráfico se muestra la **Evolución Interanual del Índice de Satisfacción del Cliente (ISC):**

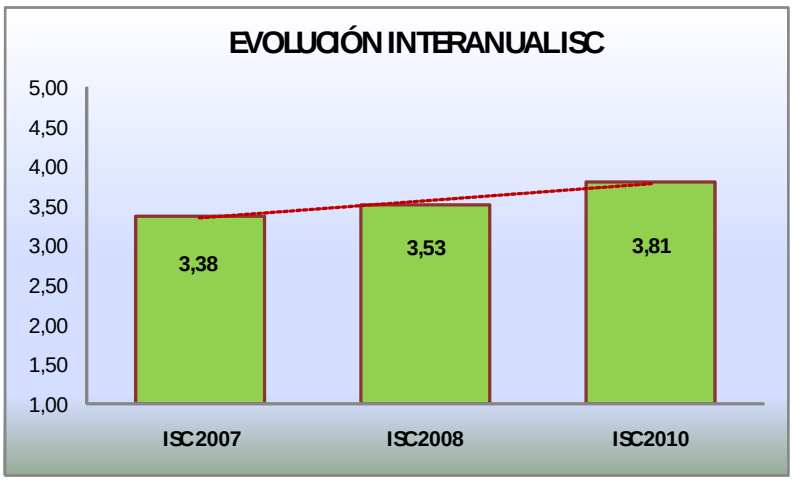

Fig. 36: Evolución interanual ISC

5 Conclusiones [MSOffice1]

5.2. Fortalezas

a. Ambos procesos, Inspección de Consumo y Procedimiento Sancionador mejoran en 2010 sus valoraciones respecto a años anteriores, por lo que se aprecia una mejora continuada en ellos que hay que mantener.

b. La claridad del acta de inspección y el trato del inspector, ambos con una valoración de 3,87, son los principales puntos fuertes del proceso de inspección.

c. En cuanto al procedimiento sancionador, la cuestión mejor valorada es la claridad de exposición de los motivos de la sanción (3,90). Los encuestados en general encuentran claros todos los puntos del expediente sancionador.

5.2. Áreas de mejora

a. La información proporcionada sobre el motivo de la inspección es el punto que refleja un mayor porcentaje de encuestados insatisfechos (5,20%). Si bien es cierto que éste dato es menor que en años anteriores, debe mantenerse esta tendencia decreciente, de manera similar a como ha sucedido a otros aspectos del procedimiento de inspección.

b. Se demanda que el proceso de inspección se adapte a horarios de baja afluencia comercial, siempre que sea posible.

c. El tiempo dedicado a la inspección se percibe en general como normal, pero en 2010 se constata una tendencia a considerarlo más corto. Algún encuestado ha considerado que esta inspección debería ser más exhaustiva. En cambio, el tiempo transcurrido entre inspecciones cada vez se percibe como más largo.

d. En cuanto al procedimiento sancionador, se demanda algo más de información antes de sancionar al establecimiento. Mejorar el proceso inicial de comunicación.

e. Mejorar el proceso de seguimiento de sanción.

5.3. Recomendaciones

a. Poner en marcha grupos de mejora que trabajen sobre las debilidades del Servicio encontradas mediante la realización del presente estudio.

b. Comparar los datos año a año y analizar la evolución de los mismos tras la implantación de los planes de acción que se deriven.

c. Difundir los resultados a los inspectores e involucrarlos en el trabajo de los grupos de mejora.

d. Organizar acciones formativas para los inspectores con el objetivo de mejorar en lo posible:

   - Atención personalizada al propietario (trato, lenguaje a emplear, mensajes a comunicar, etc.)

   - Información a proporcionar a los propietarios (motivo de la inspección, aplicación de nuevas disposiciones, corrección de deficiencias, etc.)

e. Difundir a los establecimientos las nuevas disposiciones y obligaciones que deben cumplir, a fin de garantizar que están correctamente informados de todos los requisitos antes de la realización de las inspecciones.