

TITULO DEL ESTUDIO: Encuesta para la evaluación de indicadores de la carta de servicios de la O.M.I.C relacionados con la valoración ciudadana del servicio durante el año 2012.

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.

METODOLOGÍA:

Para conocer el grado de satisfacción de los usuarios se ha realizado una encuesta entre 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. Para ello se ha contado con la participación de los trabajadores adscritos a la OMIC Central y a las 21 oficinas de distrito, que prestan este servicio, 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.

TAMAÑO MUESTRAL:

Para la evaluación correspondiente a 2012 se realizaron un total de 2.386 encuestas ,en el conjunto de las 22 oficinas que prestan este servicio, entre los consumidores que se han personado en las distintas oficinas de OMIC y que voluntariamente han accedido a rellenar o responder a las preguntas contenidas en el formulario de encuesta.

METODO DE RECOGIDA:

La encuesta, que contiene cinco preguntas destinadas a la valoración de los cinco indicadores de valoración ciudadana del servicio que presta la OMIC incluidos en su carta de servicios, recoge además datos del tipo de procedimiento que formulan ante la OMIC (solicitud de información, reclamación o denuncia). Tiene un carácter mixto: presencial y telefónico.

La encuesta se ofrece a los consumidores que visitan las oficinas de OMIC para que la rellenen voluntariamente, si así lo desean. En la OMIC Central se recogen también datos telefónicamente, llamando a una parte de los consumidores unos días después de recibida la atención personalizada en la OMIC.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Las encuestas se han recogido en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2012.