



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN DE CONSUMO

Madrid, junio de 2018



área de gobierno de salud, seguridad y emergencias |
instituto municipal de consumo

MADRID

ÍNDICE

1.	Objeto y alcance del estudio	3
2.	Introducción a la ficha técnica	4
3.	Resultado de las encuestas	5
3.1.	Inspección de Consumo	5
3.2.	Procedimiento Sancionador	20
3.3.	Oficina de Investigación de Consumo	32
3.3.1	<i>Resultados de la entrevista telefónica a consumidores</i>	32
3.3.2	<i>Resultados de las entrevistas telefónicas a empresas reclamadas por los consumidores</i>	51
4.	Indicadores Globales	69
4.1.	Valor medio de satisfacción del cliente en la Inspección de Consumo (VSIC)	69
4.2.	Valor medio de satisfacción del cliente en el Procedimiento Sancionador (VSPS).....	71
4.3.	Valor medio de satisfacción del cliente con la Oficina de Investigación de Consumo (VSOIC)	73
4.4.	Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)	74
5.	Conclusiones.....	76
5.1	Fortalezas	76
5.2	Áreas de mejora	77
5.2.1	Inspección de consumo	77
5.2.2	Procedimiento sancionador	77
5.2.3	Oficina de Investigación de Consumo	77
5.3	Propuestas.....	78
5.3.1	Inspección.....	78
5.3.2	Procedimiento sancionador	78
5.3.3	Oficina de Investigación de Consumo	79
6.	Anexo.....	80
6.1	Ficha Técnica	80
6.2	Cuestionarios.....	82

1. Objeto y alcance del estudio

El Servicio de Inspección del Consumo del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid lleva a cabo la actividad de vigilancia y control sobre bienes y servicios destinados a los consumidores, con el fin de comprobar su adecuación a la legislación vigente y proteger los derechos de los consumidores. Con la realización de este estudio se pretende dar respuesta a la necesidad de consumidores y empresas de una mayor calidad de los servicios que presta la Administración.

El Servicio de Inspección del Consumo (SIC) tiene, entre sus prioridades, la mejora continua de su labor y el alcanzar la plena satisfacción de sus clientes. Para lograr los objetivos mencionados anteriormente, el Servicio realiza, con una periodicidad bienal, un estudio sobre la percepción que tanto las empresas como los consumidores que han presentado alguna reclamación tienen sobre las actividades que presta el Servicio de Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid.

El Servicio de Inspección del Consumo enfoca su actividad hacia dos colectivos: por un lado, el de 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. Y, por otro lado, los consumidores que interpusieron alguna reclamación a una empresa y que ésta haya sido gestionada por la Oficina Municipal de Investigación de Consumo (OIC).

El fin de este informe es analizar los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas por Novotec Consultores. Mediante dicho análisis, se pueden establecer las fortalezas y áreas de mejora detectadas, de acuerdo, por un lado, con la percepción de los dos colectivos mencionados.

Fruto de esta investigación, se ha obtenido la siguiente información relevante:

El **nivel de satisfacción** de los propietarios de los establecimientos y consumidores con los principales aspectos que describen las actividades del Servicio de Inspección de Consumo (Inspección, Procedimiento Sancionador e Investigación de Consumo). A su vez se ha obtenido una **información cualitativa** sobre las observaciones, sugerencias o expectativas de los propietarios de los establecimientos y consumidores relacionados con el Servicio y, fruto del análisis de los datos obtenidos, se han identificado unas **fortalezas y áreas de mejora**.

2. Introducción a la ficha técnica

La información detallada sobre la ficha técnica se puede consultar en el Anexo.

Las muestras obtenidas han sido las planificadas en todos los casos, incluso en la encuesta de empresas reclamadas, donde se estimaba inicialmente una menor tasa de respuesta.

3. Resultado de las encuestas

A continuación, se analizarán los resultados obtenidos en las encuestas a los propietarios de los establecimientos.

La encuesta se hizo a los propietarios de los establecimientos y, en el caso de no haber sido posible, al encargado del establecimiento.

3.1. Inspección de Consumo

En este apartado se analizarán los resultados obtenidos tras la realización de las entrevistas.

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

Del total de locales inspeccionados, el 94,5% indicó haber tenido un trato “muy bueno” o “bueno” por parte del Inspector. Tan sólo el 0,6% de las empresas inspeccionadas que fueron entrevistadas consideraron que el trato del inspector había sido malo o muy malo.

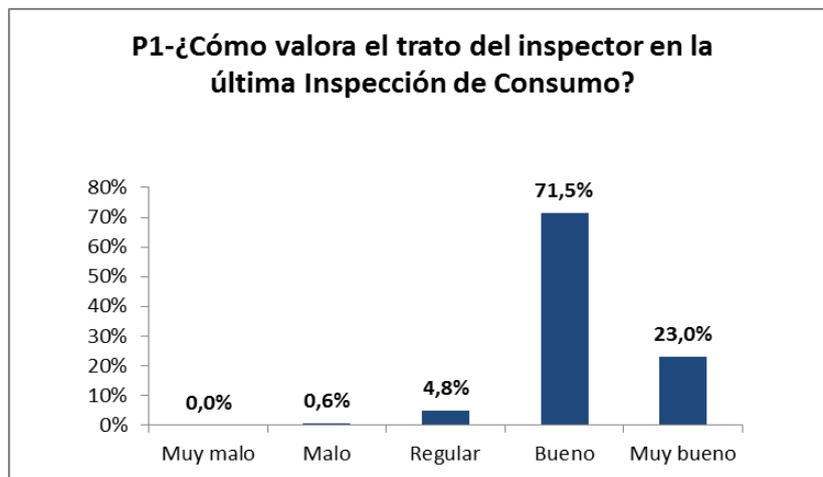


Fig. 1: Valoración trato del inspector. Base 2018: 168

En promedio, la valoración del trato del Inspector alcanza un valor de 4,17, ligeramente inferior a la obtenida durante el año 2016 (4,45) pero superior al resto de años.



Fig. 2: Valoración trato del inspector. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 252; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168

En términos comparativos con el año 2016, se produce un incremento del porcentaje de entrevistados pertenecientes a empresas inspeccionadas que considera que el trato del inspector fue “bueno”, pasando del 33,8% al 71,5%. Sin embargo, con respecto a 2016 disminuye el porcentaje de encuestados que lo consideran “muy bueno”.

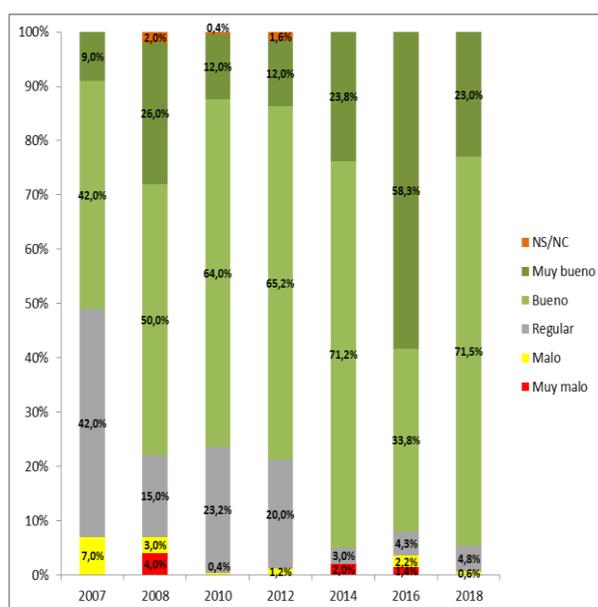


Fig. 3: Valoración trato del inspector. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 252; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168

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

La información proporcionada por el inspector sobre el motivo de la inspección se ha considerado “muy satisfactoria” o “satisfactoria” en el 82,2% de los casos. Sólo el 3,6% de los entrevistados muestra una disconformidad con la información proporcionada sobre el motivo de la Inspección.

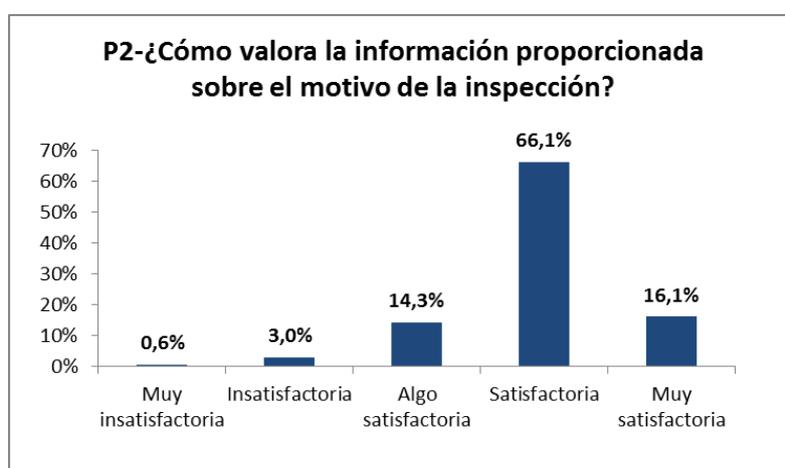


Fig. 4: Valoración información motivo de la Inspección. Base 2018: 168

Como ocurría en el año 2016, queda patente el esfuerzo realizado por el Servicio de Inspección del Consumo, a la hora de proporcionar más y mejor información respecto a los motivos por los que los establecimientos comerciales son inspeccionados, esfuerzo que los propietarios y encargados reconocen manifestando una alta tasa de respuestas positivas (“satisfactoria” o “muy satisfactoria”).

Se aprecia una evolución muy positiva de la valoración a lo largo de los últimos años. Como puede apreciarse, la valoración de la información facilitada sobre el motivo de Inspección aumenta positivamente en 2016 hasta el 4,18, manteniendo una tendencia continuada al alza desde el año 2007.

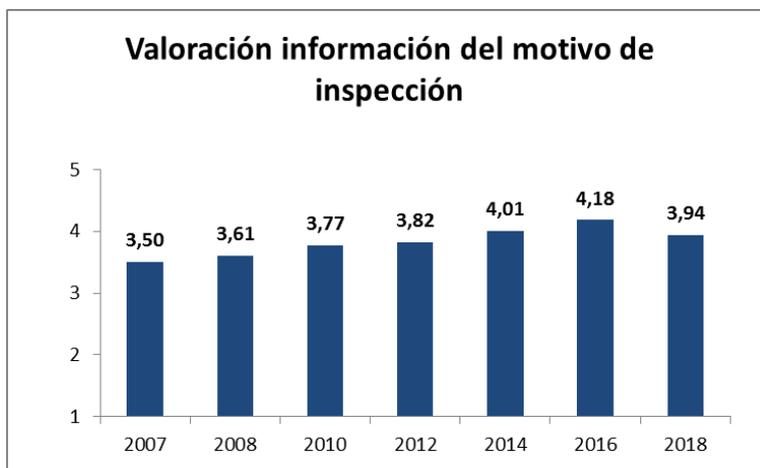


Fig. 5: Valoración información motivo de la Inspección. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168

En 2018 disminuye ligeramente el número de encuestados que consideran la información como “muy satisfactoria”, si bien dicha diferencia no es estadísticamente significativa. En general, se aprecia un mantenimiento de la tendencia a lo largo del tiempo. Como puede observarse en la figura 6, los niveles de satisfacción con este ítem son altos en todos los años.

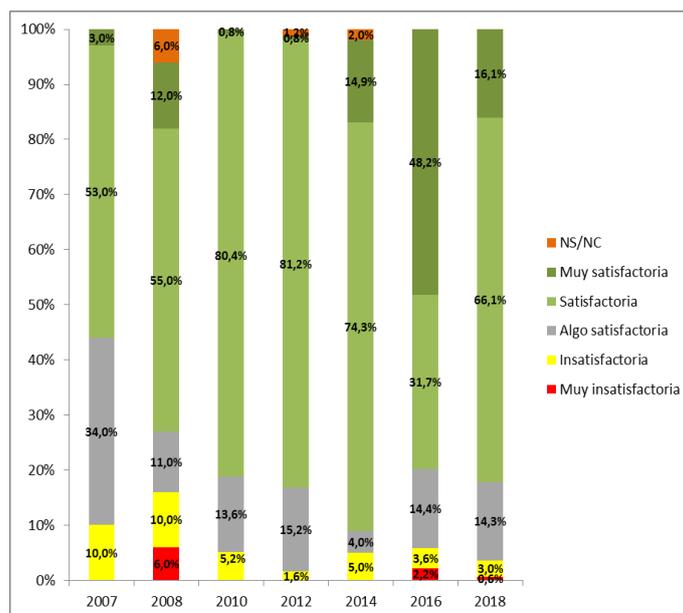


Fig. 6: Valoración información motivo de la Inspección. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168

Pregunta P.3. ¿Cómo valora la duración de la última Inspección de Consumo? *(tiempo transcurrido desde que comenzó hasta que finalizó la Inspección)*

La duración de la inspección es considerada normal por gran parte de los entrevistados, en concreto para el 79,2% de los mismos. El 8,9% de los entrevistados consideraron que el tiempo de la última inspección fue “corto” o “muy corto”. Algunos entrevistados muestran, no obstante, descontentos con el horario en que dichas inspecciones son realizadas, pues tienen público que atender en el momento en que les realizan la inspección.

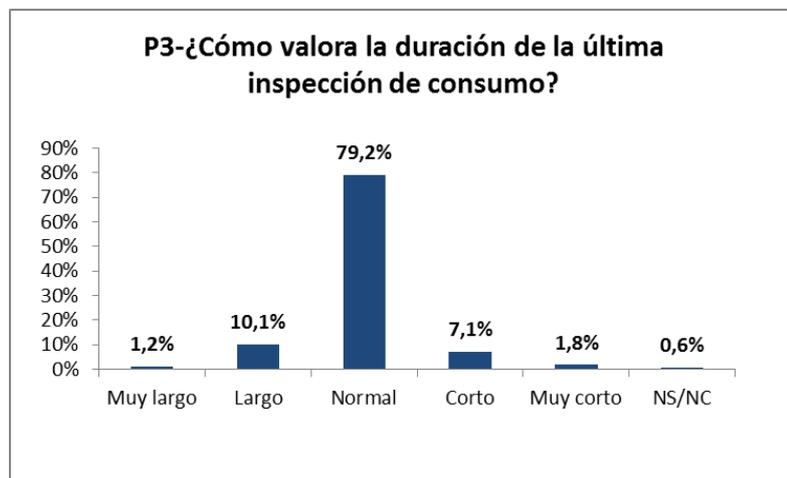


Fig. 7: Valoración duración de la última Inspección de Consumo. Base 2018: 168

El 10,1% y el 1,2% considera que la duración de la última inspección es “larga” o “muy larga” respectivamente.

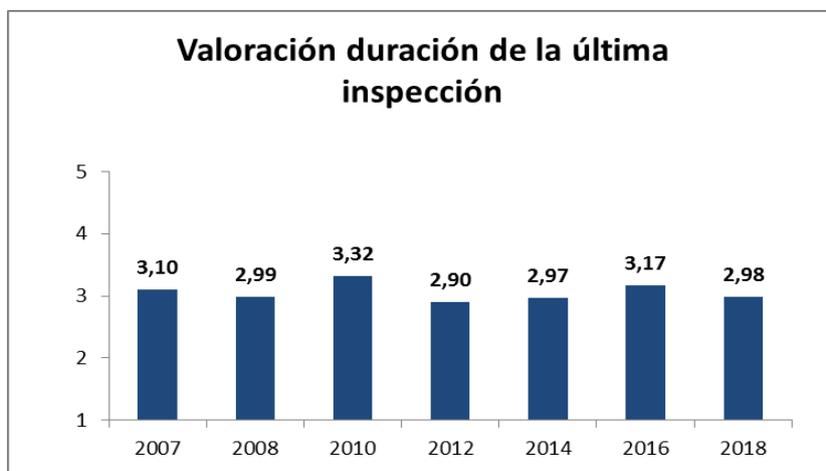


Fig. 8: Duración de la última Inspección. Valores entre 1, Muy larga; 5 Muy corta. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168

El año 2018, comparado con los años anteriores, destaca por el aumento del número de entrevistados que han considerado el tiempo como “largo” y un descenso de los que lo han considerado “corto” o “muy corto”, lo que implica un ligero empeoramiento de la percepción de este aspecto.

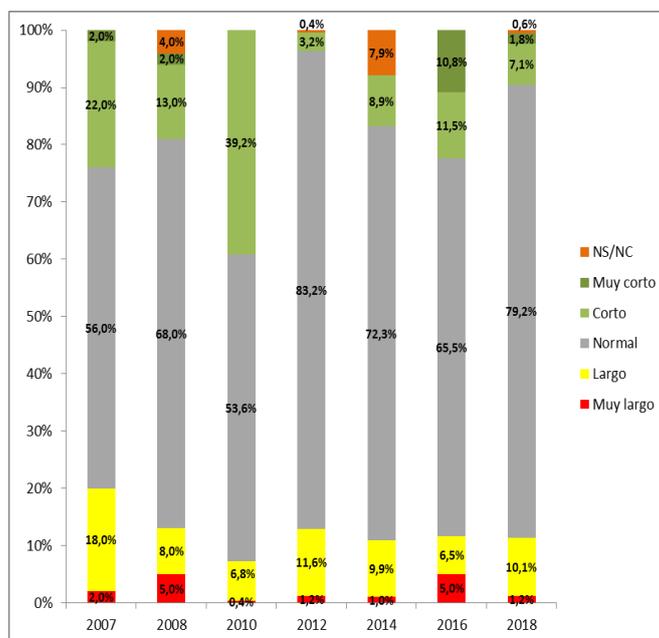


Fig. 9: Duración de la última Inspección. Comparación años 2007, 2008, 2010, 2012, 2014, 2016 y 2018. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168

Pregunta P.4. ¿Cómo valora el tiempo transcurrido entre las inspecciones de Consumo que ha recibido? *(tiempo transcurrido entre la penúltima y la última Inspección recibida)*

En cuanto a la valoración del tiempo transcurrido entre las inspecciones de Consumo recibidas, se observa que el 51,8% de los entrevistados consideran que es un tiempo “normal”. El 17,3%, sin embargo, considera que el tiempo entre las dos últimas inspecciones recibidas es “corto” o “muy corto”. El 6,5% de los entrevistados consideraron que el tiempo transcurrido entre las dos últimas inspecciones había sido “largo”.

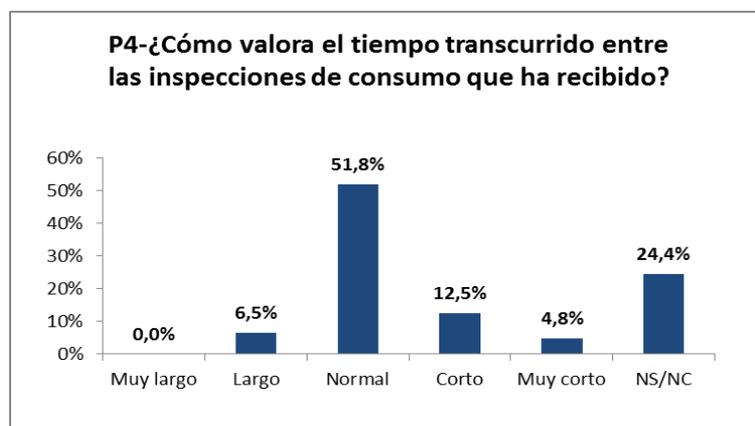


Fig. 10: Valoración tiempo transcurrido entre inspecciones. Base 2018: 168

La valoración sobre el tiempo transcurrido entre inspecciones ha sido prácticamente idéntica en los tres últimos años estudiados, bajando 4 décimas de 2014 a 2016 y 3 décimas de 2016 a 2018, lo que implica una ligera mejoría en la percepción de este aspecto.



Fig. 11: Tiempo transcurrido entre inspecciones. Valores entre: 1, Muy larga; 5 Muy corta.
 Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168

Por otro lado, se observa también que ha crecido el porcentaje de los entrevistados que no saben o no contestan a esta pregunta en 2018.

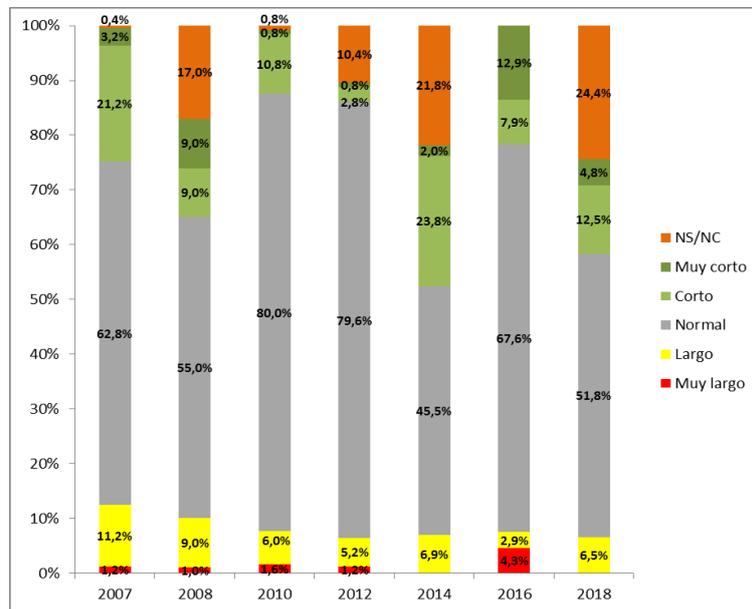


Fig. 12: Duración de la última Inspección. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168

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

Se puede decir que hay un buen grado de satisfacción entre los locales encuestados que han sido inspeccionados, ya que el 66,0% de los mismos opinaron que, la información proporcionada por el inspector era “satisfactoria” o “muy satisfactoria”. Sólo el 3,0% encontraron la información era, en su opinión “insatisfactoria” y el 0,6% de los casos consideraron la información como “muy insatisfactoria”.

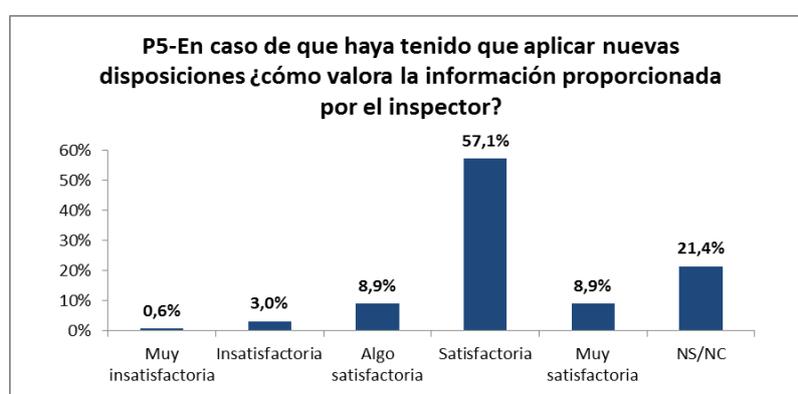


Fig. 13: Valoración información facilitada en caso de haber tenido que aplicar nuevas disposiciones. Base 2018: 168

En la Fig. 14 se muestra la evolución de la valoración a lo largo de los últimos años. Como puede apreciarse, desde 2007 hasta 2016 se mantiene la tendencia al alza de la valoración de este atributo (de 3,40 a 4,21), pero en 2018 desciende a 3,90.

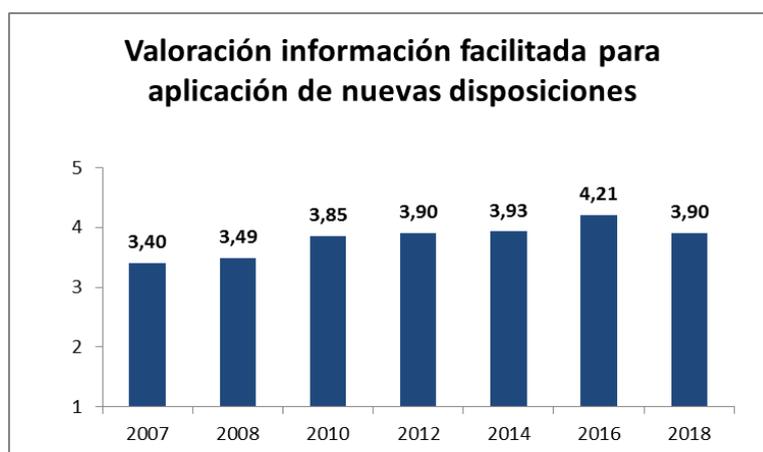


Fig. 14: Valoración información facilitada para aplicar nuevas disposiciones. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168

En 2018 aumenta significativamente el porcentaje de personas que no saben o no contestan a esta pregunta, lo que ha podido influir negativamente en los resultados obtenidos. Por lo demás, tanto el porcentaje de personas muy insatisfechas e insatisfechas se mantiene bajo y estable a lo largo del tiempo.

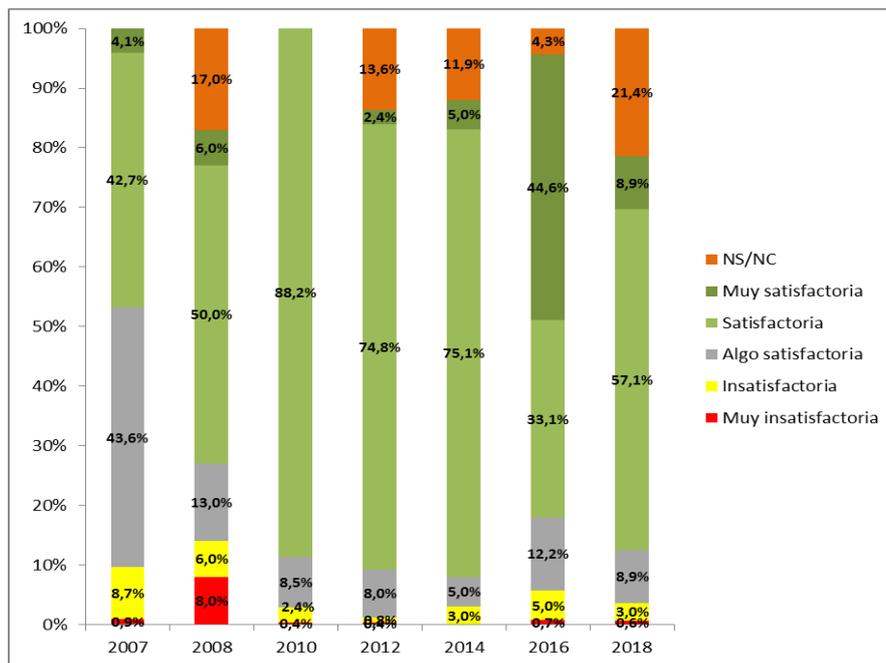


Fig. 15: Valoración información facilitada para aplicar nuevas disposiciones. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168

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

En cuanto a las empresas que han tenido que corregir alguna deficiencia, la valoración a la información proporcionada por el inspector es buena, ya que el 75,6% de los consultados opinan que es “satisfactoria” o “muy satisfactoria”. El 2,4% opinan que la información proporcionada por el inspector fue “insatisfactoria” y el 0,6% que fue “muy insatisfactoria”.

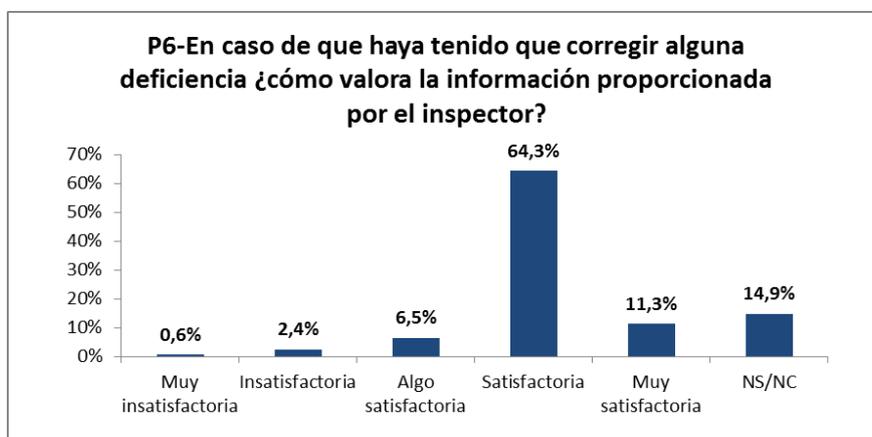


Fig. 16: Valoración información facilitada para la corrección de deficiencias. Base 2018: 168

En el siguiente gráfico vemos la tendencia al alza en cuanto a la valoración dada a la información facilitada por el inspector para la corrección de las deficiencias detectadas. En el año 2018 se alcanza una valoración de 3,98 puntos (la puntuación máxima es 5). En la figura 17 se observa cómo, desde 2007 hasta 2016, se mantiene la tendencia al alza de la valoración de este atributo (de 3,30 a 4,23), pero en 2018 desciende a 3,98.



Fig. 17: Valoración de la información facilitada para corregir deficiencias. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168

Como se ha señalado anteriormente, una clara mayoría de los encuestados, el 75,6%, consideran como “satisfactoria” o “muy satisfactoria” la información recibida por el inspector para corregir las deficiencias detectadas. No obstante, se observa una disminución del porcentaje de personas que se manifiestan “muy satisfechas” que pasa de un 45,3% en 2016 a 11,3% en 2018.

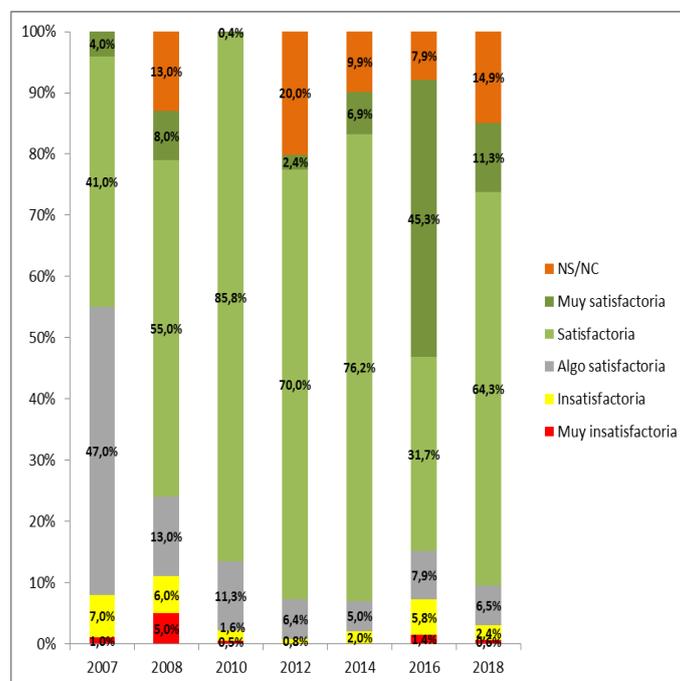


Fig. 18: Valoración de la información facilitada para corregir deficiencias. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168

Pregunta P.7. ¿Cómo valora la claridad de exposición del acta de inspección?

La exposición del acta de inspección es considerada como “clara” o “muy clara” por el 78,6% de los consultados. El 8,9% considera que el acta de inspección es “muy poco clara” o “poco clara”.

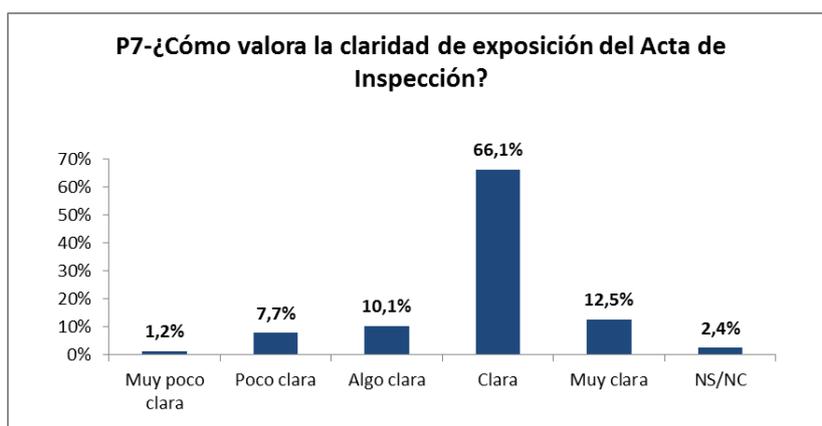


Fig. 19: Valoración claridad del acta de inspección. Base 2018: 168

En el siguiente gráfico se observa que, desde el año 2010, existe una mejoría en cuanto a la percepción sobre la claridad del acta de inspección, pasando de 3,87 a 4,03 puntos en 2016, siendo el 5 la mayor puntuación posible. En 2018 baja ligeramente a 3,83.

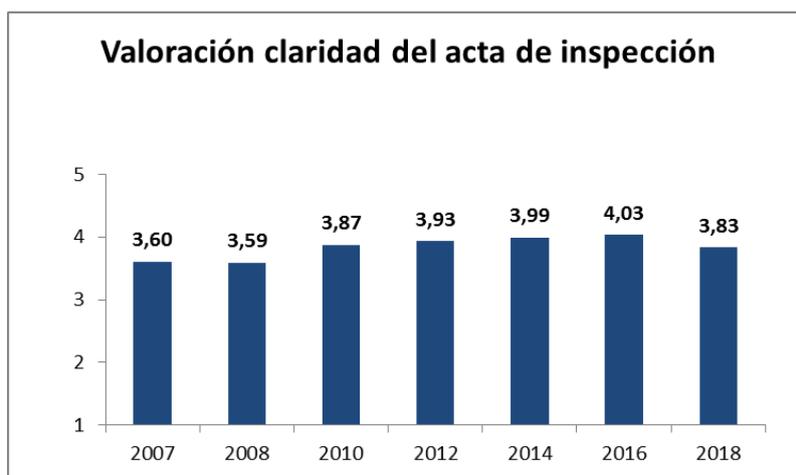


Fig. 20: Valoración de la claridad del acta de inspección. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168

La comparación interanual de los resultados muestra que éstos se mantienen estables a lo largo del tiempo, con unos índices de satisfacción respecto a la claridad del acta de inspección elevados. No obstante, destaca el ligero aumento respecto a 2016 del porcentaje de encuestados que perciben el acta como “poco clara” que pasa del 5,0% en 2016 a 7,7% en 2018.

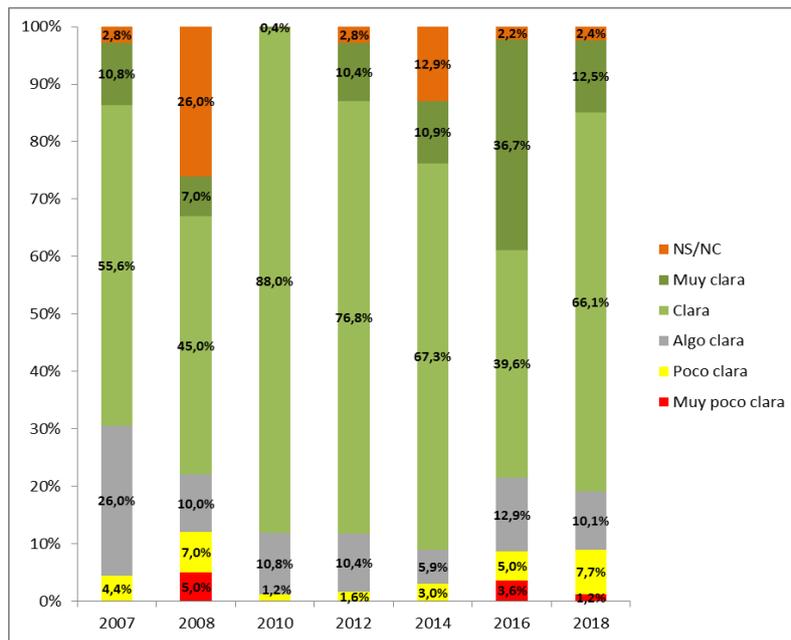


Fig. 21: Valoración de la claridad del acta de inspección. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168

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

Las sugerencias realizadas por los informantes han sido las siguientes:

Respuesta	Nº respuestas
Recibir información sobre la normativa aplicable	3
Mayor acuerdo entre la persona que realiza la inspección y el personal presente en el ayuntamiento sobre normativa aplicable	3
Mayor flexibilidad de tiempo para efectuar cambios	2
Mayor rigor a la hora de valorar la inspección de rebajas, y no multar a la ligera	1
Que se hable con los comerciantes, informar a clientela de sus verdaderos derechos	1
Informar previamente a los establecimientos de la visita, para que la persona encargada pueda estar en ese momento en el local. Controlar a mayoristas para que avisen a establecimientos en caso de tener que retirar algún producto	1
Informar de los productos a retirar por email	1
Informar de sanción durante la inspección, no con posterioridad	1
Mayor frecuencia de visita que no tenemos nada que esconder	1
Mayor respeto y humildad por parte del inspector	1
Informar a las oficinas de los cambios a realizar en el establecimiento, y así evitar problemas de comunicación	1
Equidad de inspecciones entre establecimientos grandes y pequeños	1
Proporcionar el acta de inspección en formato digital para facilitar la claridad del mismo	1
Mayor claridad en cuanto a los cambios a realizar en el establecimiento	1

3.2. Procedimiento Sancionador

En este apartado se analizarán los resultados obtenidos tras la realización de las entrevistas a las empresas que han tenido algún tipo de sanción.

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

El 66,0% de los informantes que respondieron la encuesta indicaron que la sanción se expuso de manera “clara” o “muy clara”, un porcentaje muy superior al obtenido en años anteriores. El 8,0% opinaron que los motivos de la sanción sólo fueron “algo claros”. Por último, el 14,0% opinó que los motivos de la sanción se exponían de una manera “poco clara” o “muy poco clara”, lo que supone un descenso importante respecto a años anteriores.



Fig. 22: Valoración claridad motivos de sanción. Base 2018: 50

Los motivos de una sanción deberían de ser perfectamente entendidos por los propietarios de los establecimientos comerciales que han sido sancionados, ya que es la manera de prevenir nuevos incumplimientos de la normativa. Desde el punto de vista del propietario recibir una sanción es algo negativo, si bien es muy positivo el hecho de que los motivos de la sanción, desde su punto de vista, hayan sido expuestos con claridad.

En el siguiente gráfico se puede ver que se ha producido un aumento en la valoración de la claridad de exposición de los motivos de sanción, con respecto al año 2016 y a 2014. De hecho, si exceptuamos 2010 donde se alcanzó un 3,90, en 2018 se obtiene la máxima puntuación en este sentido desde 2007.



Fig. 23: Valoración de la claridad de los motivos de sanción. Bases: 2007: 105; 2008: 110; 2010: 29; 2012: 100; 2014: 70; 2016: 27; 2018: 50

Se observa que, respecto al año 2016, se ha incrementado la opinión de “claridad”, pasando del 14,8% en 2016 al 58,0% en 2018. En cuanto a la opinión de que los motivos de sanción se exponen con “mucha claridad”, ha pasado del 18,5% al 8,0%.

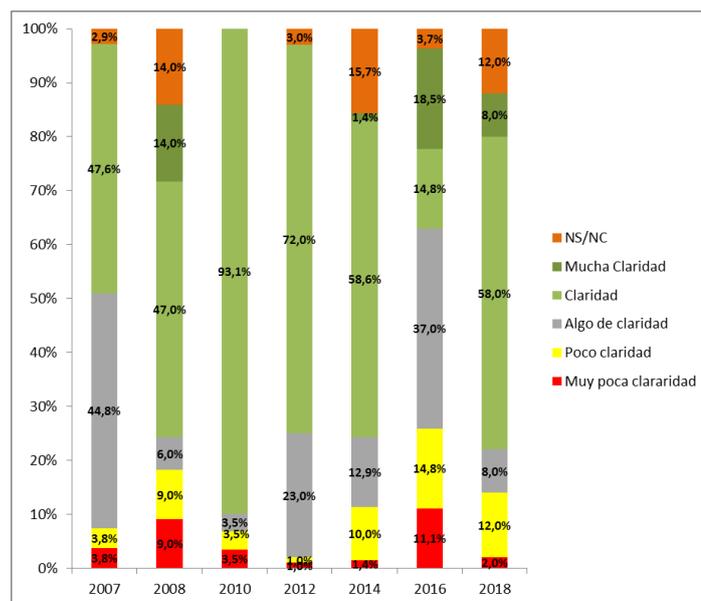


Fig. 24: Valoración de la claridad exposición de los motivos de sanción. Bases: 2007: 105; 2008: 110; 2010: 29; 2012: 100; 2014: 70; 2016: 27; 2018: 50

Pregunta P.10. ¿Le quedan claros todos los puntos del expediente sancionador?

Destaca el alto porcentaje de respuestas afirmativas (72,0%), si bien el 14,0% considera que no están claros todos los puntos del expediente sancionador.



Fig. 25: Claridad de los puntos del expediente sancionador. Base 2018: 50

En la siguiente figura se aprecia un claro descenso del porcentaje de personas que no les queda claro los puntos del expediente sancionador, si bien aumentan los entrevistados que no saben o no contestan.

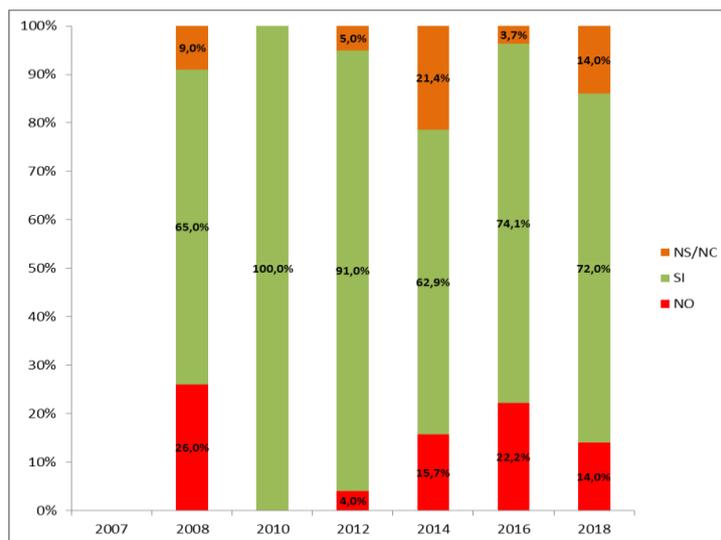


Fig. 26: Claridad de los puntos del expediente sancionador. Bases: 2008: 111; 2010: 29; 2012: 100; 2014: 70; 2016: 27; 2018: 50 (En 2007 no se contempló esta pregunta)

Pregunta P.11. ¿Ha solicitado alguna aclaración?

Como se observa en el gráfico, un 18,2% de los establecimientos sancionados no han solicitado aclaración sobre el expediente, bien porque no lo han considerado necesario o por entender que dichas aclaraciones no van a aportar nada nuevo.

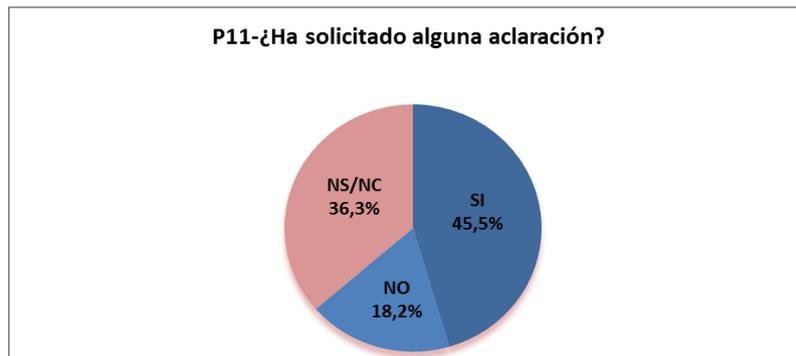


Fig. 27: Solicitud de aclaraciones. Base 2018: 11

Comparando la evolución de las respuestas a lo largo del tiempo, se observa cómo ha ido aumentando en general el número de establecimientos que solicitan aclaraciones, si bien en 2018 aumenta al mismo tiempo el número de personas que no contestan a esta cuestión. Aunque no pueden establecerse en este informe las causa-s que lo justifican, es posible que haya aumentado la cultura de exigencia a las Administraciones Públicas por parte de los ciudadanos.



*En 2007 y 2010 no se contempló esta pregunta

Fig. 28: Solicitud de aclaraciones. Bases: 2008: 111; 2012: 9; 2014: 70; 2016: 27; 2018: 11

Pregunta P.12. Las aclaraciones que ha recibido eran:

De los establecimientos consultados que han solicitado alguna aclaración, el 40,0% consideran que éstas han sido “muy poco o poco claras”. El 60,0% restante no aportó su opinión sobre la claridad de las aclaraciones.

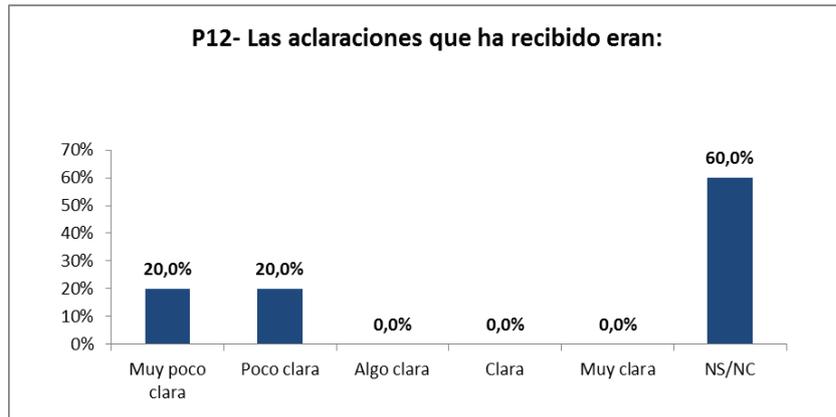
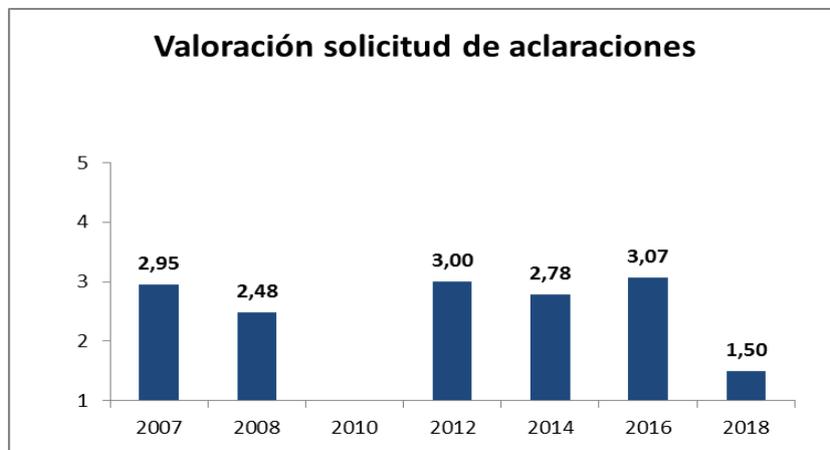


Fig. 29: Solicitud de aclaraciones. Base 2018: 5

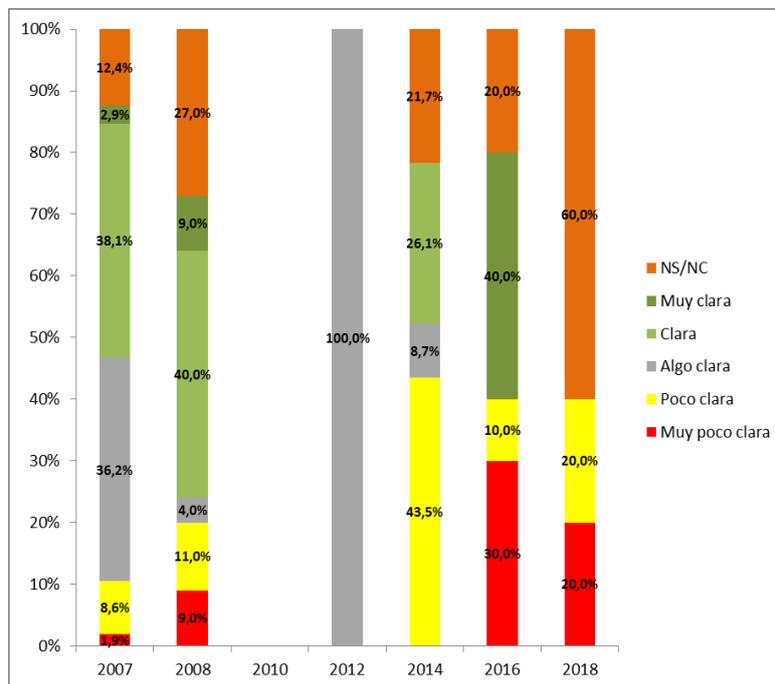


En 2010 ningún consultado aportó información sobre solicitud de aclaraciones.

Fig. 30: Solicitud de aclaraciones. Bases: 2007: 92; 2008: 110; 2012: 1; 2014: 23; 2016: 10; 2018: 5

En la figura 30 se aprecia de forma contundente la bajada de la valoración de las aclaraciones recibidas, que pasa de 3,07 en 2016 a 1,50 en 2018. Tal y como señalamos más adelante, además de un empeoramiento de la valoración influye negativamente el considerable aumento de las respuestas “no sabe/no contesta” este año.

Llama la atención en el siguiente gráfico que ningún encuestado considere “clara” o “muy clara” la solicitud de aclaraciones y el considerable aumento de respuestas “no sabe/no contesta”, que pasa el 20,00% en 2016 a 60,0% en 2018. No obstante, desciende el número de personas que consideran “muy poco clara” la solicitud de aclaraciones, que pasa del 30,0% en 2016 al 20,0% en 2018.



En 2010 ningún consultado aportó su opinión sobre la solicitud de aclaraciones y, en 2012, tan sólo facilitó su opinión una empresa.

Fig. 31: Solicitud de aclaraciones. Bases: 2007: 92; 2008: 110; 2012: 1; 2014: 23; 2016: 10; 2018: 5

Pregunta P.13. ¿Por qué no ha solicitado ninguna aclaración?

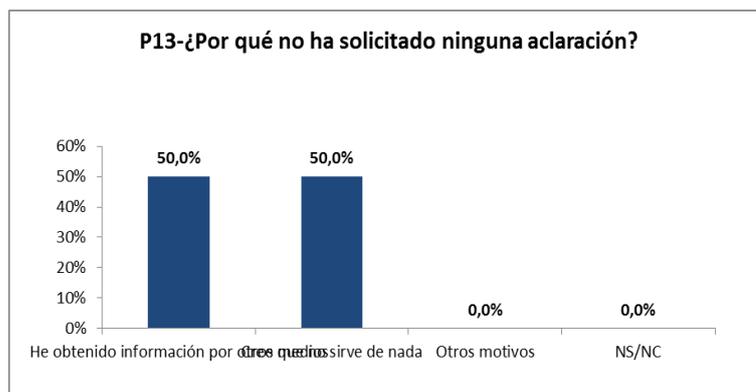
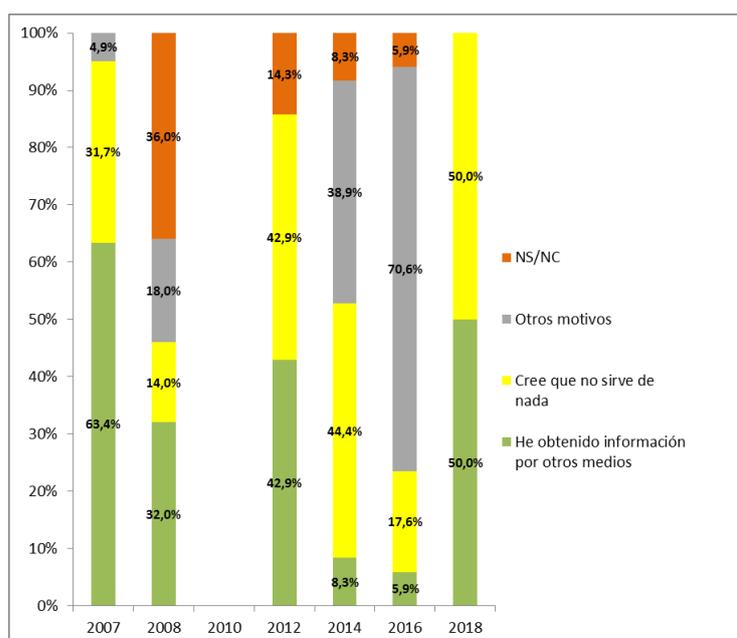


Fig. 32: Razón por la que no solicitan aclaraciones. Base 2018: 2

Esta pregunta únicamente se realizó a los consultados que no habían solicitado aclaraciones. El 50% opinó que “no sirven para nada” y el 50% restante comentó haber “obtenido información por otros medios”.

En 2018 aumenta considerablemente el número de personas que ha obtenido información por otros medios (50,0%), tanto respecto a 2014 como a 2016. Únicamente en 2007 había más encuestados que hubiesen obtenido información por otros medios (63,4%).



*En 2010 ninguno de los consultados declaró haber necesitado de aclaraciones.

Fig. 33: Razón por la que no solicitan aclaraciones. Bases: 2007: 92; 2008: 65; 2012: 7; 2014: 36; 2016: 17; 2018: 2

Pregunta P.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?

El 56% de los consultados considera que la información facilitada para la subsanación de deficiencias ha sido “satisfactoria” o “muy satisfactoria”. El 14% opina que esta información ha sido “algo satisfactoria”. El 4% de los establecimientos sancionados que consideran que la información facilitada para este cometido era “insatisfactoria”, si bien ningún encuestado la ha considerado “muy insatisfactoria”.

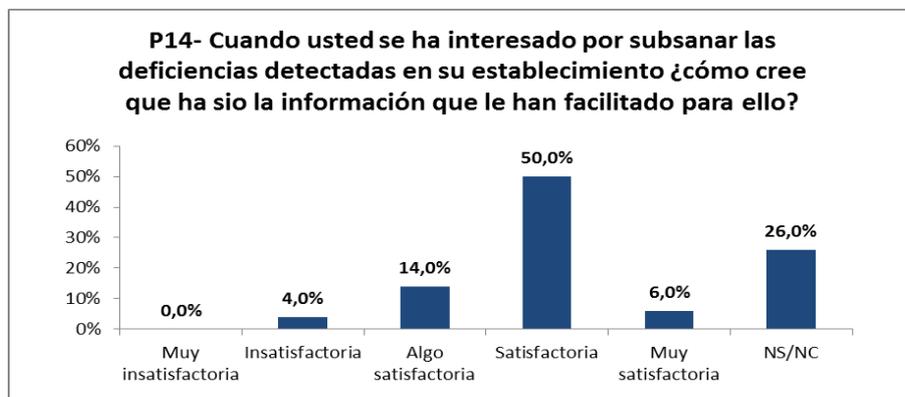


Fig. 34: Valoración información recibida para subsanar deficiencias. Base 2018: 50

En el siguiente gráfico (Fig.35) se puede ver que la valoración general dada a la información facilitada para la subsanación de deficiencias ha mejorado, pues ha pasado de 3,40 puntos en 2016 a 3,78 en el año 2018.



Fig. 35: Valoración de la información facilitada para subsanar deficiencias. Bases: 2007: 82; 2008: 111; 2010: 29; 2012: 100; 2014: 70; 2016: 41; 2018: 50

Analizando los resultados obtenidos en el año 2018, y comparándolos con los estudios anteriores, se observa que hay mayor proporción de personas que no saben o no contestan, pero al mismo tiempo disminuyen los niveles de insatisfacción. La proporción de establecimientos que consideran como “insatisfactoria” o “muy insatisfactoria” la información ha disminuido notablemente si comparamos los datos obtenidos en 2016 (18,5%) y 2018 (4,0%).

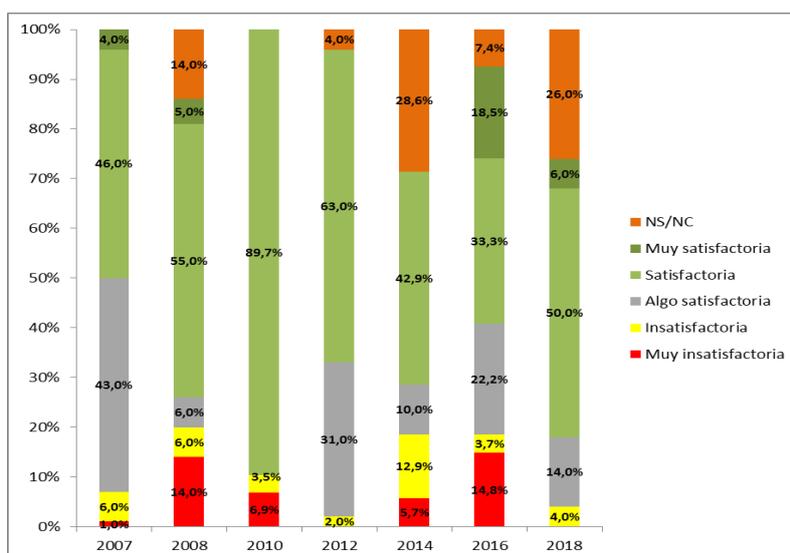


Fig. 36: Valoración de la información facilitada para subsanar deficiencias. Bases: 2007: 82; 2008: 111; 2010: 29; 2012: 100; 2014: 70; 2016: 41; 2018: 50

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



Fig. 37: Valoración atención prestada por el Ayuntamiento. Base 2018: 50

Si se analiza la valoración de la atención prestada por el Ayuntamiento, vemos que el 40,0% de los consultados opinan que es “satisfactoria” o “muy satisfactoria” la atención recibida. El 14,0% opina que la atención es “algo satisfactoria”, pero que podría mejorar. Tan solo el 6,0% de los establecimientos consultados opina que la atención recibida por parte del Ayuntamiento es “insatisfactoria” o “muy insatisfactoria”.

Una vez más, hay que tener en cuenta que se está analizando información proporcionada por establecimientos que han sido sancionados y que, por principio, no van a tener una buena valoración de los servicios del organismo que les sanciona. De hecho, los resultados son muy satisfactorios, si tenemos en cuenta el aspecto que se está valorando.

Analizando el siguiente gráfico, se puede ver que la valoración de la atención se ha incrementado algo respecto al año 2016, pasando de 3,48 puntos en 2016 a 3,67 en 2018.



Fig. 38: Valoración de la atención prestada por el Ayuntamiento; Base: 2007: 82; 2008: 111; 2010: 29; 2012: 100; 2014: 70; 2016: 41; 2018: 50

También observamos que se ha incrementado de forma contundente la proporción de consultados que no saben o no desean contestar a la pregunta y que ha disminuido la proporción de personas que están insatisfechas incluso que han desaparecido por completo aquellas que se manifestaban como muy insatisfechas.

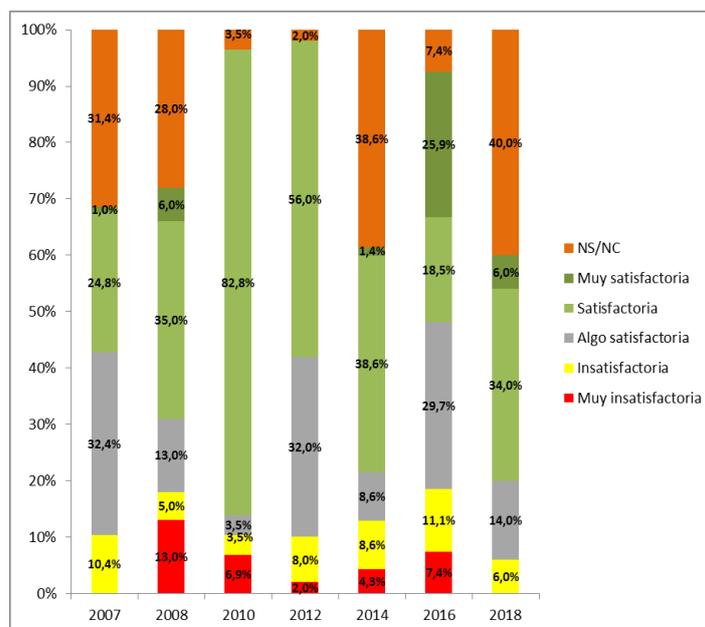


Fig. 39: Valoración de la atención prestada por el Ayuntamiento; Base: 2007: 82; 2008: 111; 2010: 29; 2012: 100; 2014: 70; 2016: 41; 2018: 50

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

Las sugerencias realizadas por los informantes han sido las siguientes:

Respuesta	Nº respuestas
Menos exigencias a los establecimientos	1
Mayor claridad en las sanciones	1
Mayor claridad del expediente sancionador, con un vocabulario más coloquial	1
Que tengan en cuenta que el pequeño negocio cada vez es menor, por tanto, informar bien de la normativa, pues sus ingresos van ligados a esas sanciones	1

3.3. Oficina de Investigación de Consumo

3.3.1 Resultados de la entrevista telefónica a consumidores

En este apartado se analizan los resultados conseguidos tras la realización de las entrevistas a los consumidores que han realizado alguna reclamación a una empresa en el año 2017.

En una primera pregunta se identifica a los encuestados, seleccionando únicamente a aquellas personas objeto de encuesta, es decir, en el caso de los reclamantes, a la persona que ha interpuesto la reclamación.

Pregunta P.1. ¿Recuerda usted haber interpuesto una reclamación...?

P1- ¿Recuerda usted haber interpuesto una reclamación... (identificar)?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	50	100%

El total de los reclamantes encuestados (50) han contestado que recordaban fechas y el motivo de la reclamación.

Esta pregunta se emplea como pregunta de control y de recordatorio al entrevistado de los hechos ocurridos en la reclamación concreta sobre la que se va a realizar la valoración.

Pregunta P.2. ¿Dónde interpuso usted dicha reclamación?

P.2. ¿Dónde interpuso usted dicha reclamación?		
Respuesta	Valores absolutos	%
Oficina Municipal de Información al Consumidor de Distrito	28	56,0%
Oficina Central de Información al Consumidor	10	2,0%
Establecimiento frente al que se reclama	4	8,0%
Otros	8	16,0%
No sabe/No contesta	0	0,0%
Total	50	100%

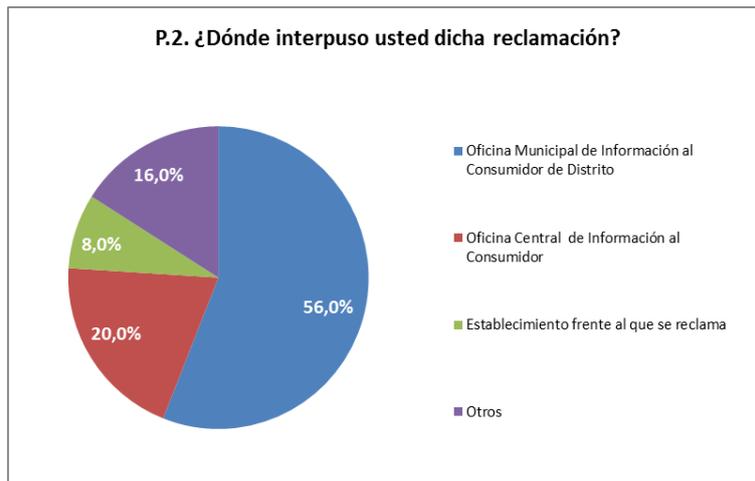


Fig. 40: Interpuso reclamación. Base 2018: 50

De los 50 consumidores que presentaron una reclamación encuestados, 28 responden que lo hicieron en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Distrito, 10 en la Oficina Central de Información al Consumidor, 4 en el establecimiento frente al que reclaman y 8 vía telemática. Las reclamaciones en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Distrito habitualmente se interponen en el mismo día en que ocurrieron los hechos y fueron a la oficina del mismo distrito en el que estaba el establecimiento al que reclamaba o a la oficina del distrito del que es vecino el reclamante.

En cuanto a las reclamaciones presentadas en la Oficina Central de Información al Consumidor, los consumidores que interpusieron las reclamaciones ante ella lo hicieron por considerar que allí tendrían una mejor atención y fueron a dicha oficina en un día distinto al que ocurrió el hecho que conllevó la reclamación.

En el año 2018 aumentan las reclamaciones en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Distrito respecto a 2016 (del 38,9% al 56,0%) y disminuye con respecto a 2014 y 2016 las interpuestas en la oficina Central de Información al Consumidor.

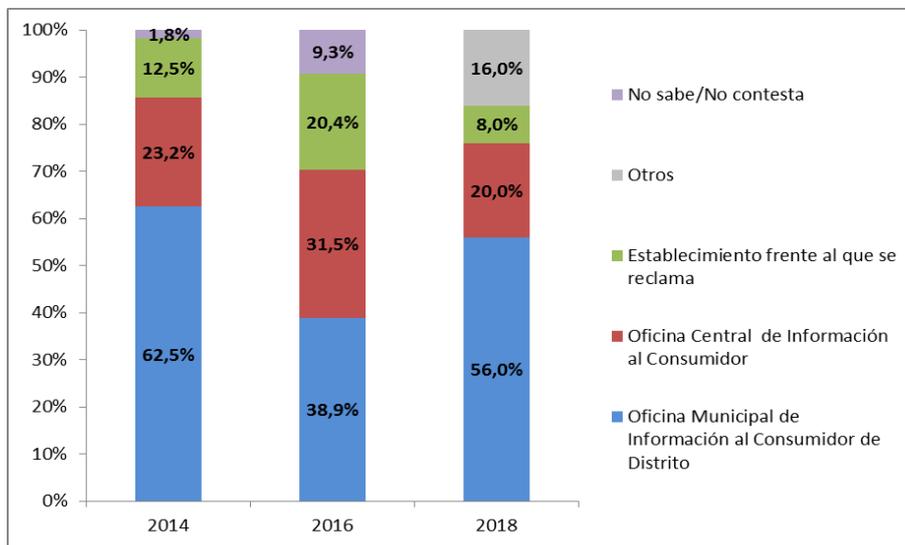


Fig. 41: Interpuso reclamación. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50

Pregunta P.3. ¿Podría indicarnos cómo ha sido la resolución de su reclamación?

P.3. ¿Podría indicarnos cómo ha sido la resolución de su reclamación?		
	VALORES ABSOLUTOS	%
Archivo	16	32,0%
Inspección	15	30,0%
Sanción	6	12,0%
NS/NC	13	26,0%
Total	50	100%



Fig. 42: Resolución de la reclamación. Base 2018: 50

En 13 de los casos, los reclamantes (26,0%) no sabían nada acerca de la reclamación interpuesta, el resto sí conocían cómo se había gestionado su reclamación.

Como se puede ver en la tabla de arriba, 15 de las reclamaciones estaban en inspección, 6 habían terminado en sanción y 16 archivadas.

Si se comparan los datos obtenidos en el año 2018 se observa que han disminuido las reclamaciones que han terminado en sanción, pasando del 28,6% en 2014 al 14,8% en 2016 y al 12,0% en 2018.

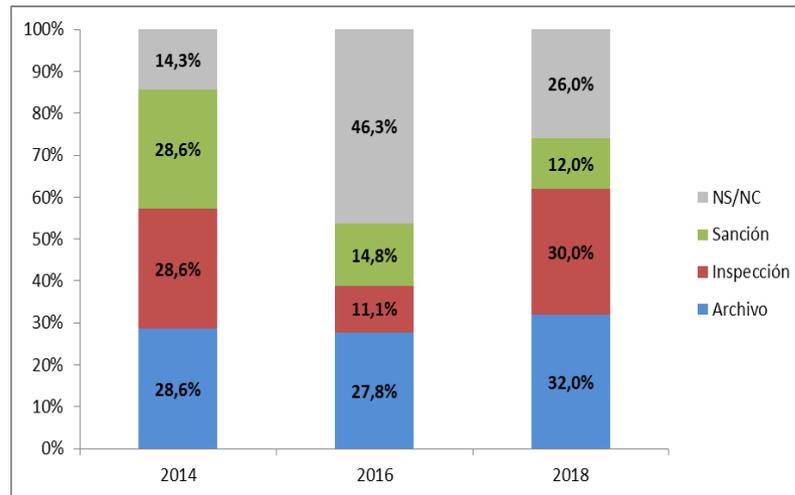


Fig. 43: Resolución de la reclamación. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50

Pregunta P.4.1. ¿Podría Indicarnos, también, su grado de satisfacción con los siguientes aspectos?: (conocimiento del estado tramitación)

P4.1-Conocimiento del estado de la tramitación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfactorio	15	30,0%
	Insatisfactorio	8	16,0%
	Algo satisfactorio	9	18,0%
	Satisfactorio	7	14,0%
	Muy satisfactorio	10	20,0%
	NS/NC	1	2,0%
	Total	50	100%

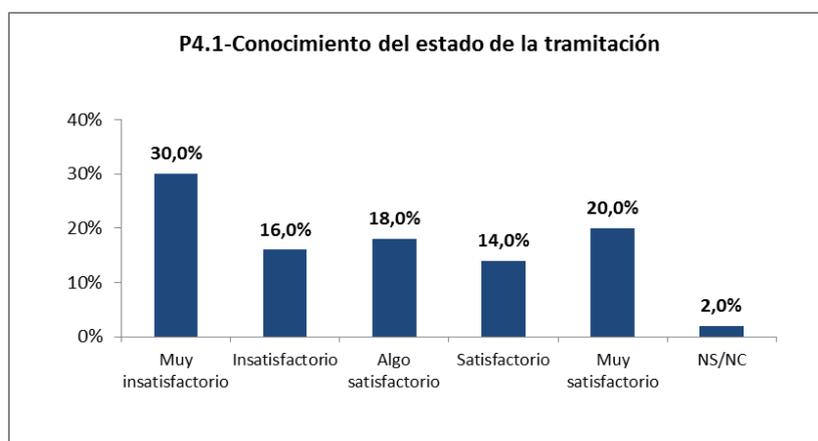


Fig. 44: Conocimiento estado tramitación. Base 2018: 50

Como podemos ver en la tabla de resultados, hay 10 consumidores consultados que manifiestan estar “muy satisfechos” en relación al conocimiento del estado de la tramitación. También destacan los 7 reclamantes se encuentran “satisfechos”, mientras que 8 personas se muestran “insatisfechos” y 15 “muy insatisfechos”.

En la figura 45 se aprecia una clara bajada de puntuación en cuanto al conocimiento del estado de la tramitación. Desde 2014 crece el porcentaje de personas que están muy insatisfechas. Los porcentajes han pasado de 10,6% en 2014 a 14,8% en 2016 hasta el 30,0% en 2018.

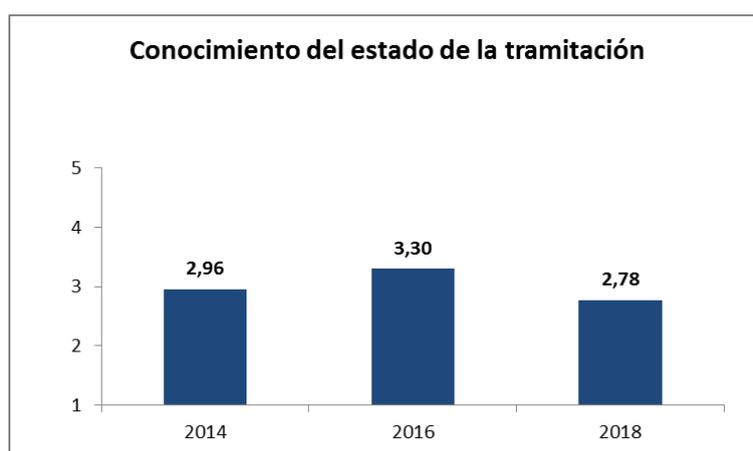


Fig. 45: Conocimiento estado tramitación. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50

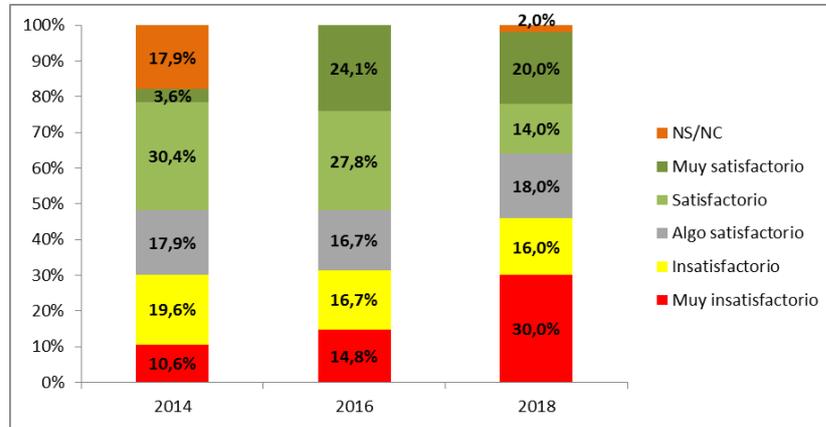


Fig. 46: Conocimiento estado tramitación. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50

Pregunta P.4.2 ¿Podría indicarnos, también, su grado de satisfacción con los siguientes aspectos?: (claridad en las comunicaciones recibidas)

P4.2-Claridad en las comunicaciones recibidas			
		Frecuencia	Porcentaje
	Muy insatisfactorio	7	14%
	Insatisfactorio	6	12%
	Algo satisfactoria	8	16%
	Satisfactoria	7	14%
	Muy satisfactoria	16	32%
	NS/NC	6	12%
	Total	50	100%

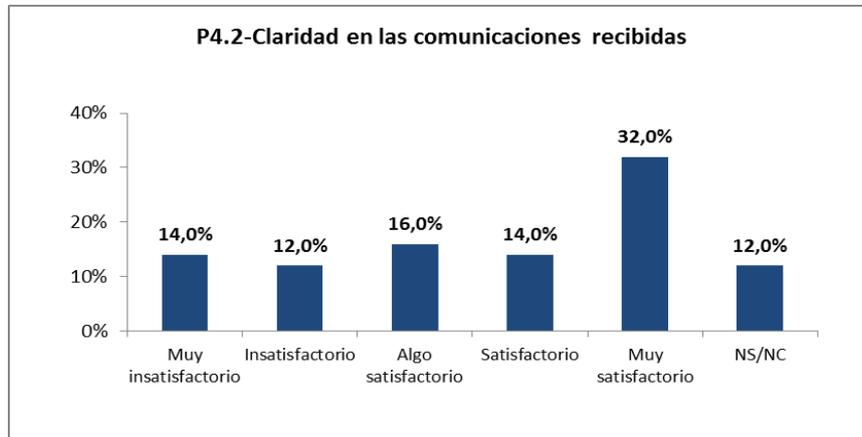


Fig. 47: Claridad en las comunicaciones. Base 2018: 50

Hay que destacar el hecho de que el 62,0% de los consultados declaran estar “muy satisfechos, satisfechos o algo satisfechos” en la claridad de las comunicaciones recibidas, y el 26,0% de los casos están “muy insatisfechos o insatisfechos” por no haberles parecido lo suficientemente clara. El 12,0% no saben o no contestan.



Fig. 48: Claridad en las comunicaciones. Base: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50

El porcentaje de encuestados “insatisfechos” o “muy insatisfechos” ha aumentado desde 2014 hasta 2018 de forma constante (8,9%, 13,0% y 14,0% respectivamente).

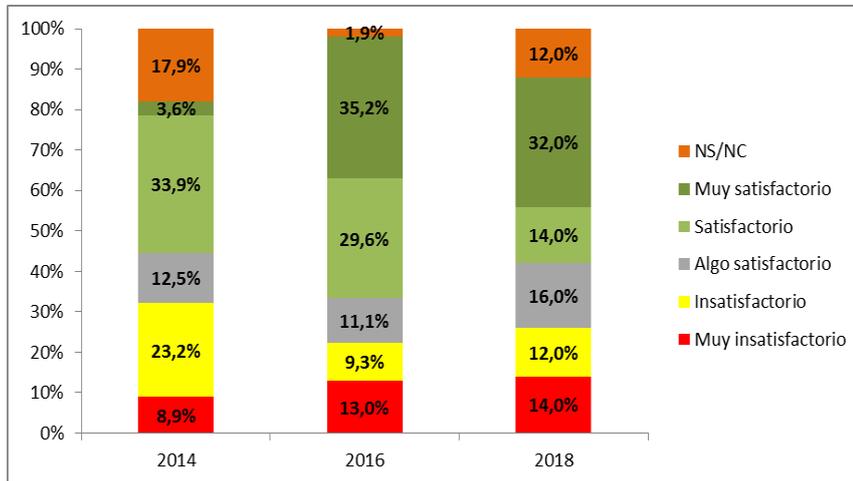


Fig. 49: Claridad en las comunicaciones. Base: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50

Pregunta P.4.3 ¿Podría indicarnos, también, su grado de satisfacción con los siguientes aspectos?: (identificación del órgano gestor en las comunicaciones)

P4.3-Identificación del órgano gestor en las comunicaciones			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfactoria	3	6,0%
	Insatisfactoria	5	10,0%
	Algo satisfactoria	7	14,0%
	Satisfactoria	10	20,0%
	Muy satisfactoria	17	34,0%
	NS/NC	8	16,0%
	Total	50	100%

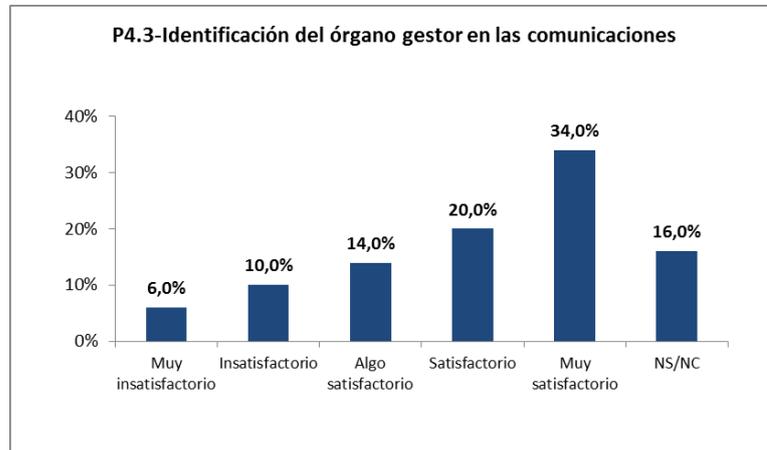


Fig. 50: Identificación del órgano gestor. Base 2018: 50

En cuanto a la identificación del órgano gestor, 8 de los reclamantes comentan que están “insatisfechos” o “muy insatisfechos”, por desconocer el órgano gestor emisor de la resolución. Sin embargo, 27 consumidores consultados otorgaron una valoración “satisfactoria” o “muy satisfactoria”.

La media de valoraciones desde 2014 ha mejorado, pasando de una puntuación de 3,10 a 3,79 en 2018.

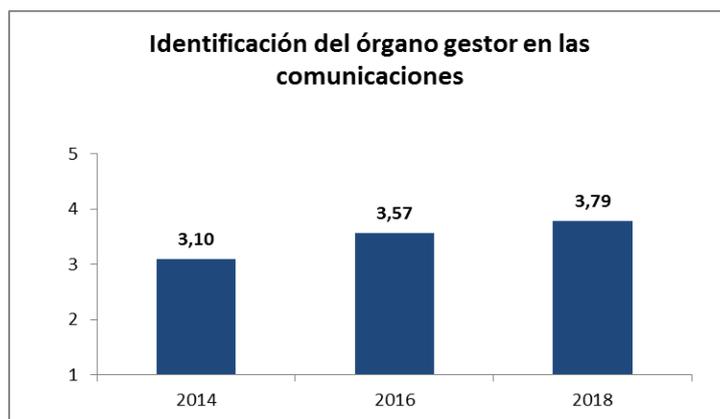


Fig. 51: Identificación del órgano gestor. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50

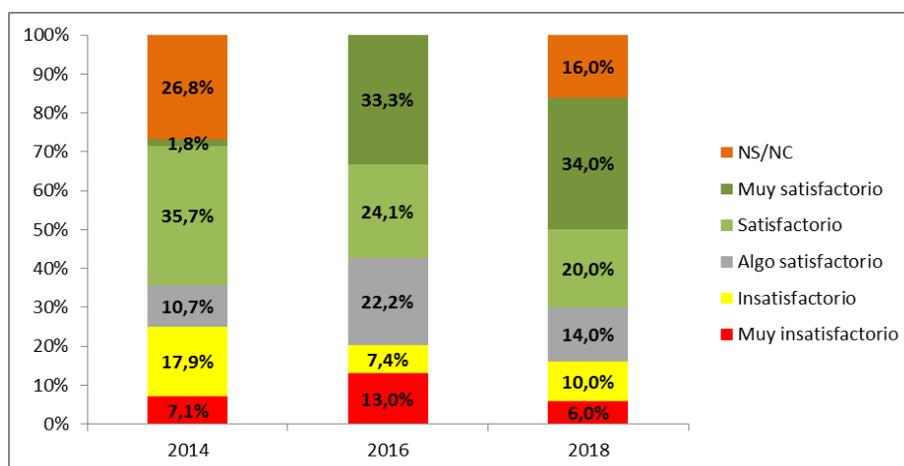


Fig. 52: Identificación del órgano gestor. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50

Pregunta P.4.4 ¿Podría indicarnos, también, su grado de satisfacción con los siguientes aspectos?: (Otros especificar).

Tan sólo tres consumidores indican algo en este apartado: resolución final, compensación económica y rapidez del proceso. En los tres casos la valoración es muy negativa (1 en la escala de 1 a 5).

Pregunta P.5. Y en cuanto al tiempo transcurrido en comunicarle la resolución, ¿qué valoración le merece?

P5-Y en cuanto al tiempo transcurrido en comunicarle la resolución, ¿qué valoración le merece?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy largo	19	38,0%
	Largo	9	18,0%
	Normal	8	16,0%
	Corto	7	14,0%
	Muy corto	2	4,0%
	NS/NC	5	10,0%
	Total	50	100%

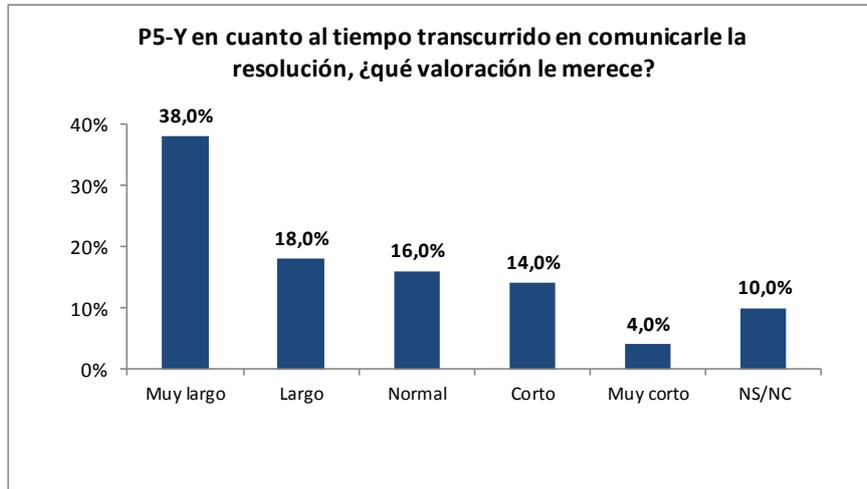


Fig. 53: Tiempo transcurrido. Base 2018: 50

De las 50 personas encuestadas sobre este aspecto, 28 están insatisfechos, ya que en su opinión el tiempo transcurrido en comunicarles la resolución fue “largo” o “muy largo” y 17 manifiestan estar “satisfechos” con el tiempo transcurrido.

Comparando los resultados a lo largo del tiempo, se observa ligero empeoramiento en las valoraciones con respecto a 2016, que pasan de 2,80 a 2,15 en 2018.

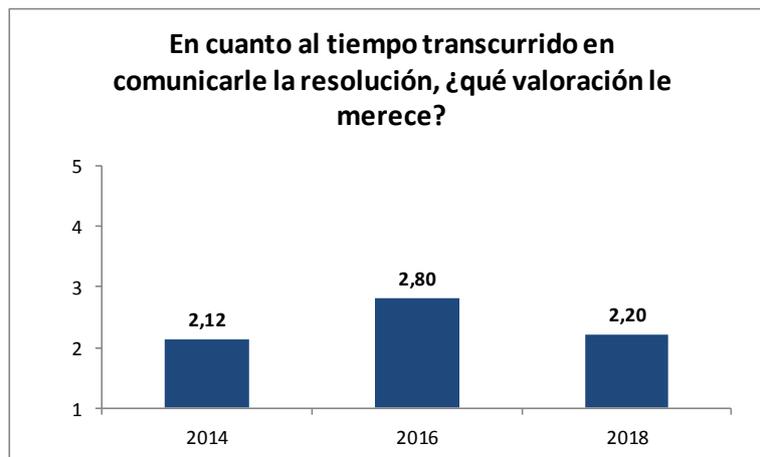


Fig. 54: Tiempo transcurrido. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50

En 2018 aumenta de forma clara el porcentaje de casos en los que se considera que el tiempo transcurrido es “muy largo” (de 25,9% en 2016 a 38,0% en 2018).

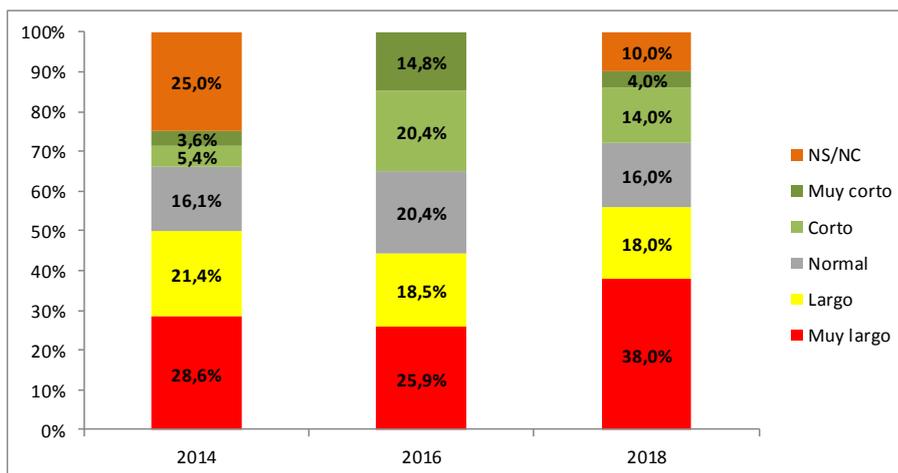


Fig. 55: Tiempo transcurrido. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50

Pregunta P.6. ¿Sabía usted que la tramitación de su reclamación ha pasado a la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento para su resolución?

P6- ¿Sabía usted que la tramitación de su reclamación ha pasado a la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento para su resolución?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	12	24,0%
	No	38	76,0%
	Total	50	100%



Fig. 56: Conocimiento OIC. Base 2018: 50

El 76,0% de los consumidores consultados desconocían que la tramitación de su reclamación había pasado a la OIC, y creían que su reclamación continuaba en la Oficina donde la habían tramitado.

Se observa que los encuestados tanto en 2014 como en 2018 desconocen en mayor medida que en 2016 el hecho de que las reclamaciones pasan a la Oficina de Investigación de Consumo. En concreto, tanto en 2014 como en 2018, lo desconocen un 76% de los consumidores, frente al 50% en 2016.

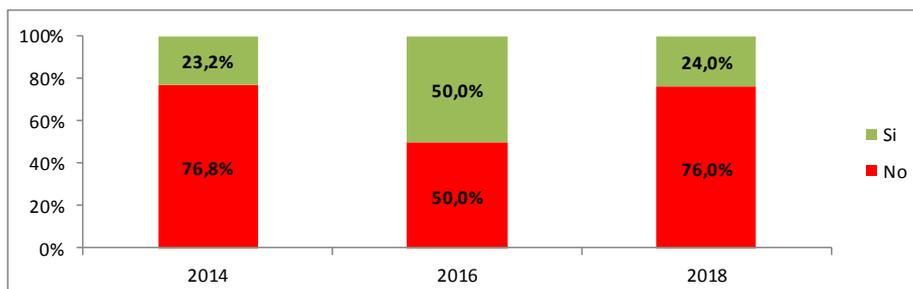


Fig. 57: Conocimiento OIC. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50

Pregunta P.7 ¿Sabía usted que la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento realiza funciones de Inspección e Investigación con el objetivo de mejorar la protección de los consumidores?

P7- ¿Sabía usted que la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento realiza funciones de Inspección e Investigación con el objetivo de mejorar la protección de los consumidores?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	14	28,0%
	No	36	72,0%
	Total	50	100%



Fig. 58: Conocimiento OIC. Base 2018: 50

Únicamente el 28,0% de los consumidores reclamantes en 2018 declaran tener conocimiento sobre las funciones de inspección e investigación llevadas a cabo por la Oficina de Investigación de Consumo, con el objetivo de mejorar la protección de los consumidores.

Se aprecia un considerable descenso en cuanto al conocimiento de las funciones de inspección e investigación que lleva a cabo la oficina de investigación de consumo a lo largo del tiempo, pues pasa del 76,9% en 2014 al 48,1% en 2016 y al 28,0% en 2018.

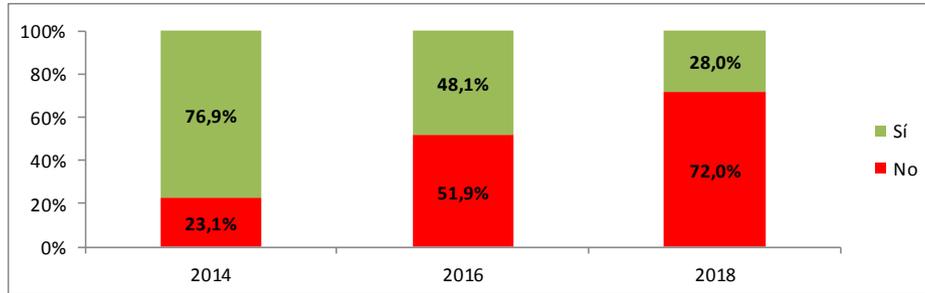


Fig. 59: Conocimiento OIC. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50

Pregunta P.8 ¿Podría indicar su grado de satisfacción general con la resolución recibida a la reclamación interpuesta por usted?

P8- ¿Podría indicar su grado de satisfacción general con la resolución recibida a la reclamación interpuesta por usted?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfactorio	20	40,0%
	Insatisfactorio	7	14,0%
	Algo satisfactorio	10	20,0%
	Satisfactorio	8	16,0%
	Muy satisfactorio	5	10,0%
	NS/NC	0	0,0%
	Total	50	100%

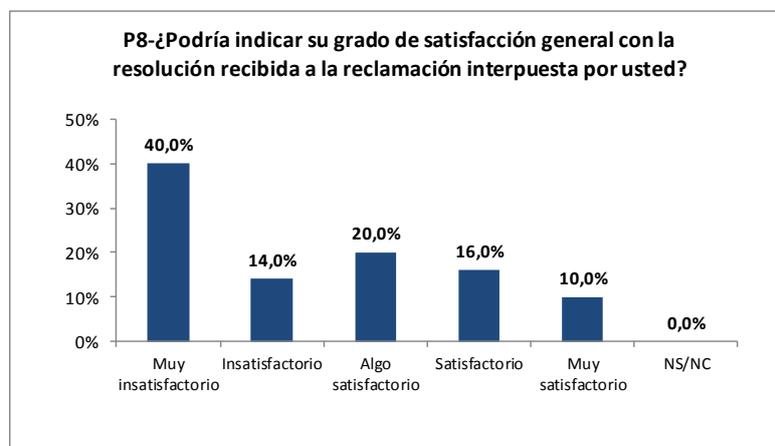


Fig. 60: Satisfacción Resolución. Base 2018: 50

Respecto a la satisfacción con la resolución de la reclamación, hay que resaltar que el 10,0% de los consultados declararon estar muy satisfechos con la resolución y el 16,0% estar satisfechos. No obstante, es de destacar que un 54,0% de los consumidores se declaran “insatisfechos” o “muy insatisfechos” con la resolución de su reclamación. Al ser un porcentaje elevado se recomienda tomar medidas al respecto.

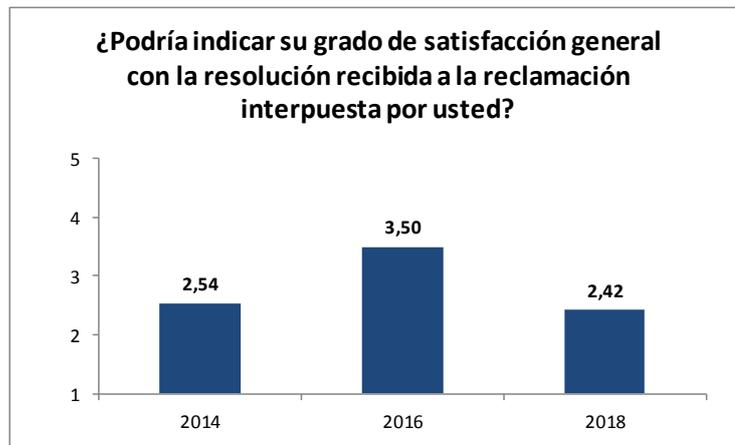


Fig. 61: Satisfacción Resolución. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50

Se observa que la situación de mejora de este aspecto en 2016 es transitoria, ya que tanto en 2014 como en 2018 hay un porcentaje de consumidores elevado que se encuentran “insatisfechos” o “muy insatisfechos” con la resolución, en concreto un 48,2% y un 54,0% respectivamente. Las puntuaciones medias también caen en consecuencia, siendo 2018 la más baja.

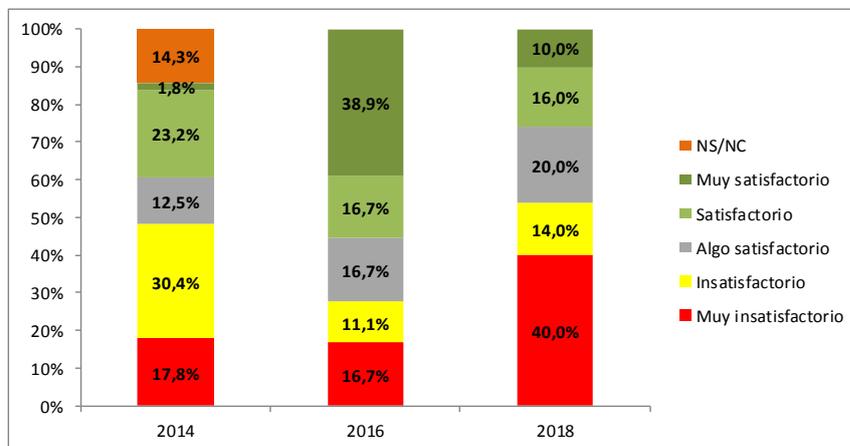


Fig. 62: Satisfacción Resolución. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50

Pregunta P.9 ¿Por qué?

Los motivos proporcionados por los informantes han sido los siguientes:

Respuesta	Nº respuestas
No me han dado una solución al problema	18
No he recibido ninguna información del estado de su tramitación	13
Buena comunicación y buen trato por parte de la OMIC, en general satisfacción con el proceso	5
El proceso ha sido muy largo	4
Falta de comunicación durante el proceso	3
Me han devuelto el dinero/entregado nuevas entradas	3
Se consigue muy poco de las reclamaciones interpuestas, y se debe insistir mucho para recibir una contestación	1
Me llevó mucho tiempo presentar la documentación, pero fueron rápidos en comunicarle la resolución	1
A pesar de que la gravedad del asunto no era excesiva, la resolución se ha efectuado de forma rápida	1
Son situaciones que pasan en muchos establecimientos de Madrid (reclamación por discriminación), y no se le da la importancia que debería	1
Me solicitaban más información para continuar con el proceso, lo que requería de un tiempo que no podía invertir	1
Es un simple trámite y no lleva a mucho, es un gasto para los ciudadanos	1
Ha sido todo rápido, me han informado muy bien, comunicándome que tiene que poner una denuncia a la empresa para solventar el problema	1
Por un lado, el grado de satisfacción es alto porque las comunicaciones han sido buenas, pero la reclamación no se ha resuelto porque no se ha podido localizar al encargado del evento	1
Considero que es un tema burocrático, y que no me ha servido de nada poner la reclamación	1

Pregunta P.10. Después de esta resolución, ¿usted ha cambiado su forma de pensar a la hora de hacer otra reclamación?

Los argumentos proporcionados por los informantes han sido los siguientes:

Respuesta	Nº respuestas
No he cambiado mi forma de pensar, seguiría reclamando	35
No volveré a hacer otra reclamación, no sirve para nada	11
Sí, denunciar directamente en vez de reclamar	3
Si, ahora creo que reclamar sirve realmente para algo	1

3.3.2 Resultados de las entrevistas telefónicas a empresas reclamadas por los consumidores

En este apartado se analizan los resultados obtenidos tras la realización de entrevistas a las empresas que han recibido alguna reclamación por parte de los consumidores en el año 2017.

El objetivo de este estudio es evaluar, a lo largo del tiempo, el grado de satisfacción de las empresas sobre las gestiones realizadas por la Oficina Municipal de Investigación de Consumo en la resolución final de la reclamación.

Pregunta P1.- ¿Recuerda usted que un consumidor le puso una reclamación por el motivo...?

Todas las empresas que fueron entrevistadas y habían tenido alguna reclamación conocían la reclamación que les habían interpuesto.

P1- ¿Recuerda usted que un consumidor le puso una reclamación por el motivo...?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	30	100%

También en los estudios anteriores, todas las empresas eran conocedoras de la reclamación que habían tenido por parte de algún consumidor.

Pregunta P2.- ¿Conoce su empresa la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento?

P2- ¿Conoce su empresa la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	19	63,3%
	No	11	36,6%
	Total	30	100%



Fig. 63: Conocimiento OIC. Base 2018: 30

Muchas de las empresas encuestadas desconocen la existencia de la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento, en concreto 11 de 30 empresas entrevistadas.

Si se comparan los datos obtenidos en el año 2018 con los del 2016, se observa que el número de establecimientos que conocen la existencia de la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento ha decrecido en este último año. Se observa le mismo efecto en relación a 2014.

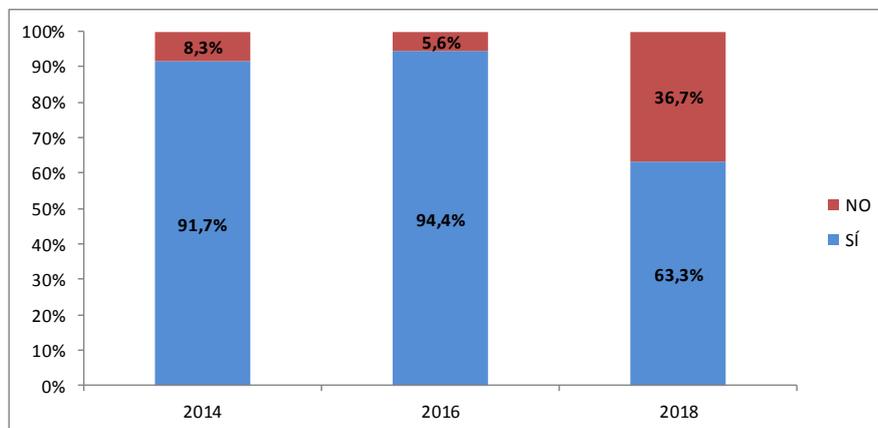


Fig. 64: Conocimiento OIC. Bases: 2014: 24; 2016: 18; 2018: 30

Pregunta P3.- ¿Se ha contactado con su empresa, en algún momento desde la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento?

P3- ¿Se ha contactado con su empresa, en algún momento desde la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	30	100%
	No	0	0%
	Total	30	1010%

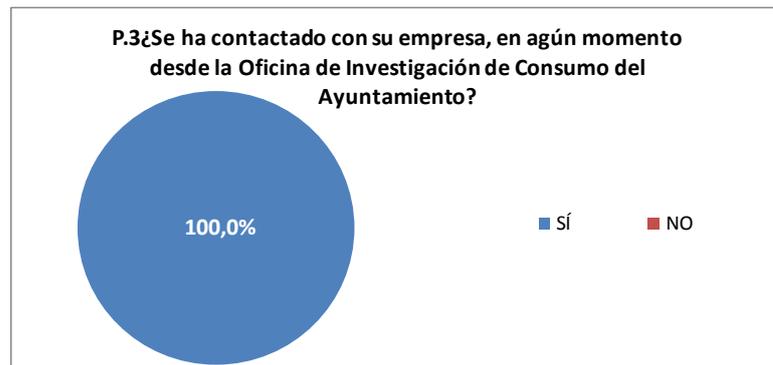


Fig. 65: Contacto con OIC. Base 2018: 30

En cuanto al contacto de la OIC con las empresas, el 100% de las empresas consultadas indicaron que la Oficina Municipal de Investigación de Consumo había contactado con ellas.

Vemos que desde 2014 los datos muestran una clara mejoría al respecto, pasando del 66,7% en 2014 al 88,9% en 2016 y al 100% en 2018.

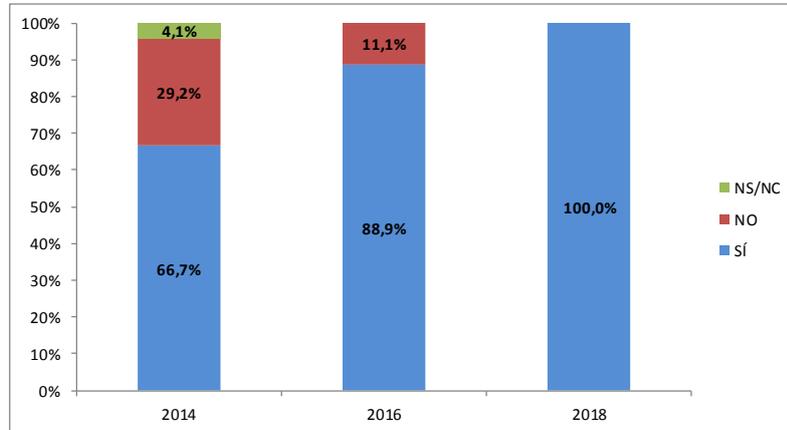


Fig. 66: Contacto con OIC. Bases: 2014: 24; 2016: 18; 2018: 30

Pregunta P4.- ¿Se le ha realizado una visita de Inspección para la resolución de la reclamación?

P4- ¿Se le ha realizado una visita de Inspección para la resolución de la reclamación?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	4	100%
	No	26	0,0%
	Total	30	100%



Fig. 67: Visita de Inspección. Base 2018: 30

El 13,3% de las empresas consultadas indicaron que habían tenido una visita de inspección para la resolución de la reclamación.

El siguiente gráfico muestra que en el último año han disminuido las visitas de inspección para resolver una reclamación. Los datos son estables en 2014 y 2016 (aproximadamente el 50,0%) pero disminuye claramente en 2018 (13,3%).

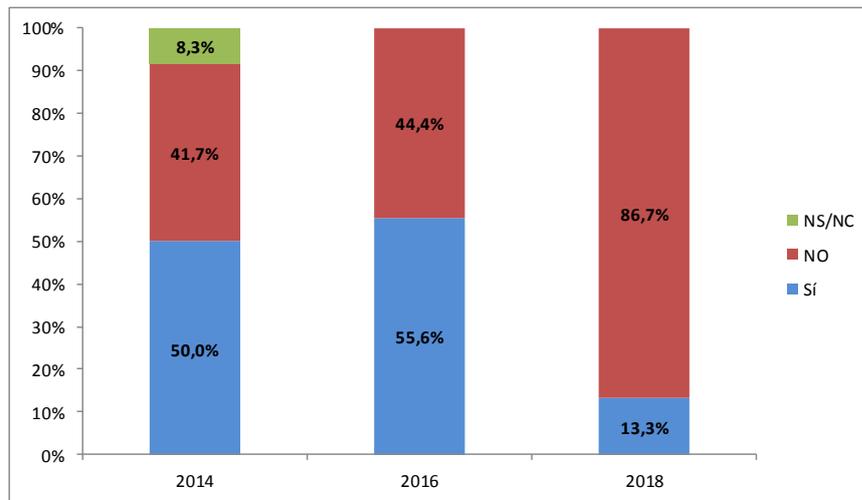


Fig. 68: Visita de Inspección. Bases: 2014: 24; 2016: 18; 2018: 30

Pregunta P5.- ¿Le ha requerido la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento algún tipo de documentación?

P5- ¿Le ha requerido la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento algún tipo de documentación?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	29	96,6%
	No	1	3,3%
	Total	30	100%



Fig. 69: Requerimiento documentación. Base 2018: 30

El 96,6% de las empresas declararon el inspector les había requerido algún tipo de documentación durante la inspección de la OIC.

El requerimiento de esta documentación ha ido incrementándose desde 2014 hasta 2018, pasando del 75,0% en 2014 al 88,9% en 2016 y al 96,7% en 2018.

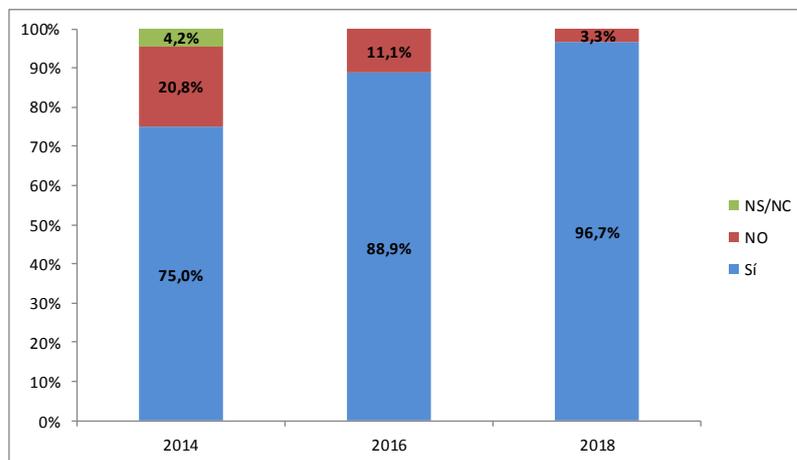


Fig. 70: Requerimiento documentación. Bases: 2014: 24; 2016: 18; 2018: 30

Pregunta P6. Si en P4 contestó "Sí". - ¿Cómo valora el trato del Inspector en la Inspección de Consumo para la resolución de la reclamación?

P6- ¿Cómo valora el trato del Inspector en la Inspección de Consumo para la resolución de la reclamación?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0%
	Malo	0	0,0%
	Regular	0	0,0%
	Bueno	1	25,0%
	Muy bueno	3	75,0%
	Total	4	100%

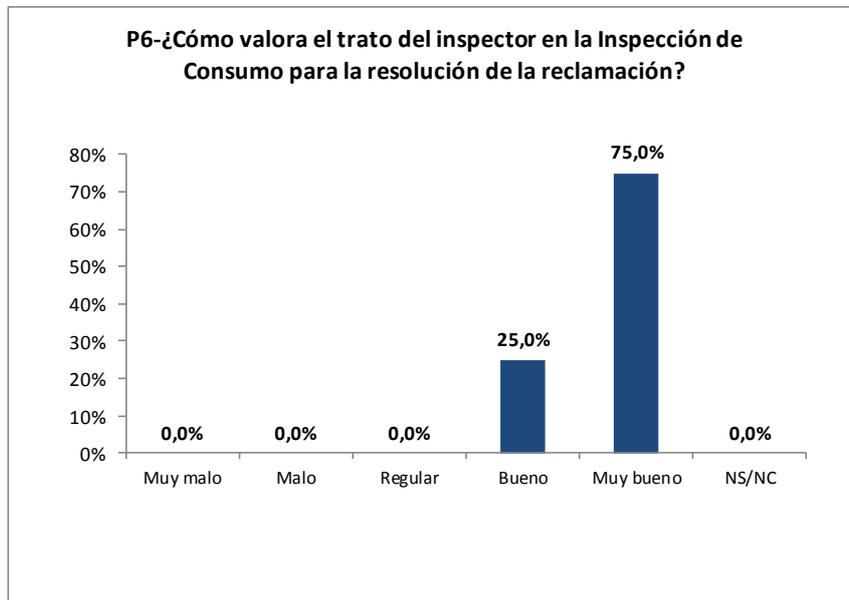


Fig. 71: Trato del inspector. Base 2018: 4

Todas las empresas indicaron que el trato recibido por parte del inspector fue “bueno” o “muy bueno”.

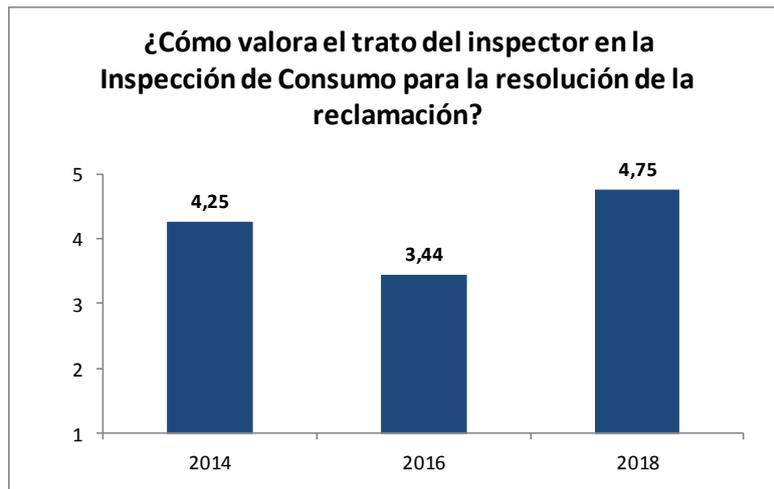


Fig. 72: Trato del inspector. Bases: 2014: 24; 2016: 10; 2018: 4

Comparando los datos con el año 2014 y 2016 se observa que en 2018 se obtiene la máxima puntuación respecto al trato del inspector. El 75,0% de los encuestados en 2018 manifiestan que éste fue “muy bueno” frente al 33,3% de 2014 y el 10,0% de 2016.

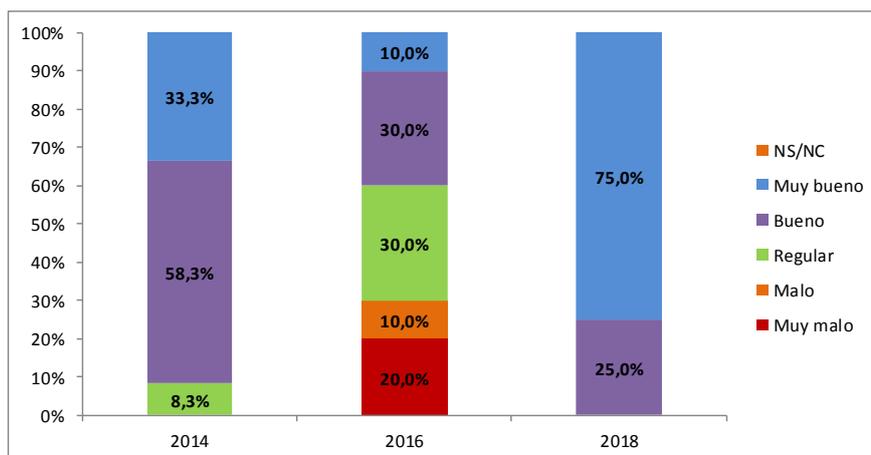


Fig. 73: Trato del inspector. Bases: 2014: 24; 2016: 10; 2018: 4

Pregunta P7.- ¿Cómo valora la información proporcionada sobre el motivo de la Inspección?

P7- ¿Cómo valora la información proporcionada sobre el motivo de la Inspección?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfactoria	0	0,0%
	Insatisfactoria	0	0,0%
	Algo satisfactoria	0	0,0%
	Satisfactoria	2	50,0%
	Muy satisfactoria	2	50,0%
	Total	4	100%

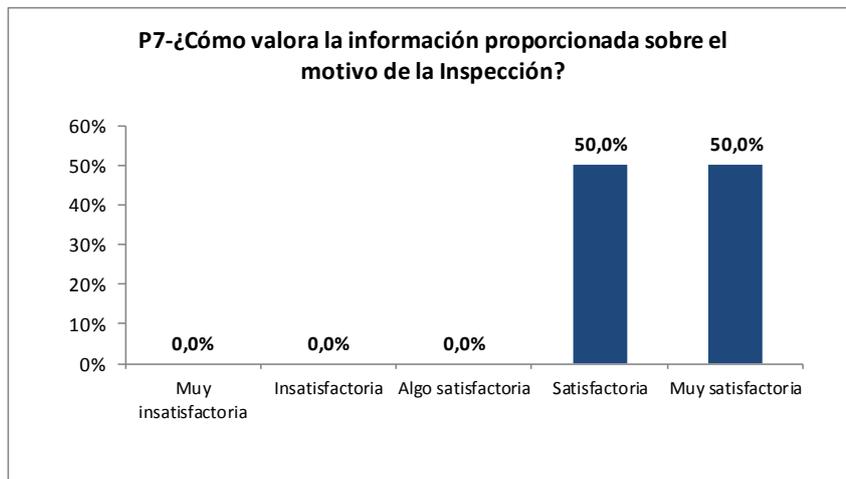


Fig. 74: Información proporcionadas por el inspector. Base 2018: 4

En esta pregunta se observa que el 100% de los encuestados manifiestan una valoración positiva sobre la información recibida sobre el motivo de la inspección. Todos la han valorado como “satisfactoria” o “muy satisfactoria”.

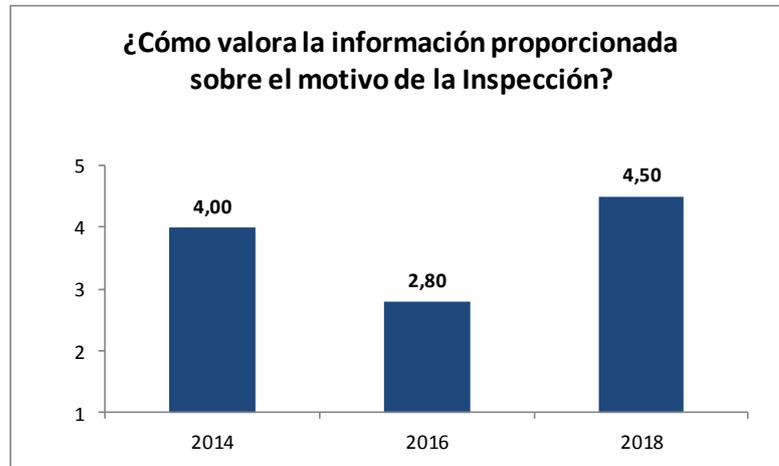


Fig. 75: Información proporcionadas por el inspector. Bases: 2014: 24; 2016: 10; 2018: 4

Si comparamos los resultados a lo largo del tiempo llama la atención que la satisfacción con esta pregunta ha aumentado de forma consistente en 2018. Mientras que en 2016 había un 30,0% de personas insatisfechas, en 2018 el 100% de los encuestados se manifiestan “satisfechos” o “muy satisfechos”. También se aprecia una mejoría con respecto a los resultados obtenidos en 2014.

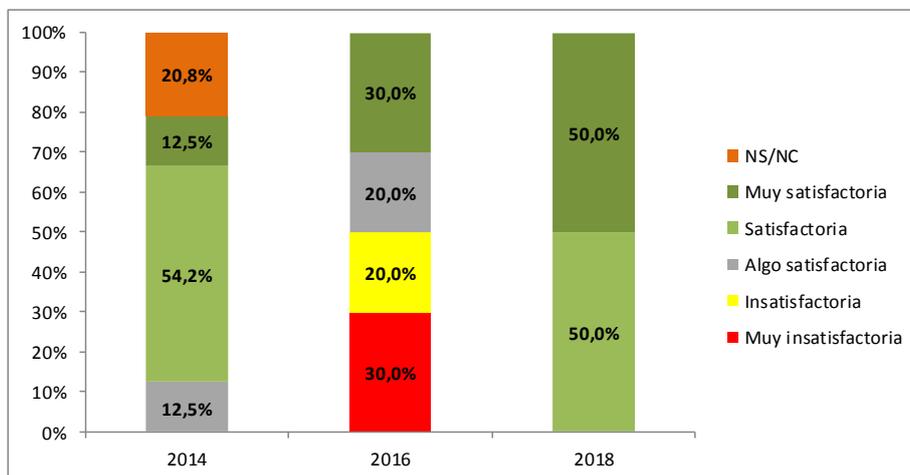


Fig. 76: Información proporcionadas por el inspector. Bases: 2014: 2016: 10; 2018: 4

Pregunta P7 bis. - ¿Cómo valora las vías de comunicación ofrecidas por la Inspección?

P7bis. - ¿Cómo valora las vías de comunicación ofrecidas por la Inspección?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfactoria	0	0,0%
	Insatisfactoria	1	25,0%
	Algo satisfactoria	0	0,0%
	Satisfactoria	2	50,0%
	Muy satisfactoria	1	25,0%
	Total	4	100%

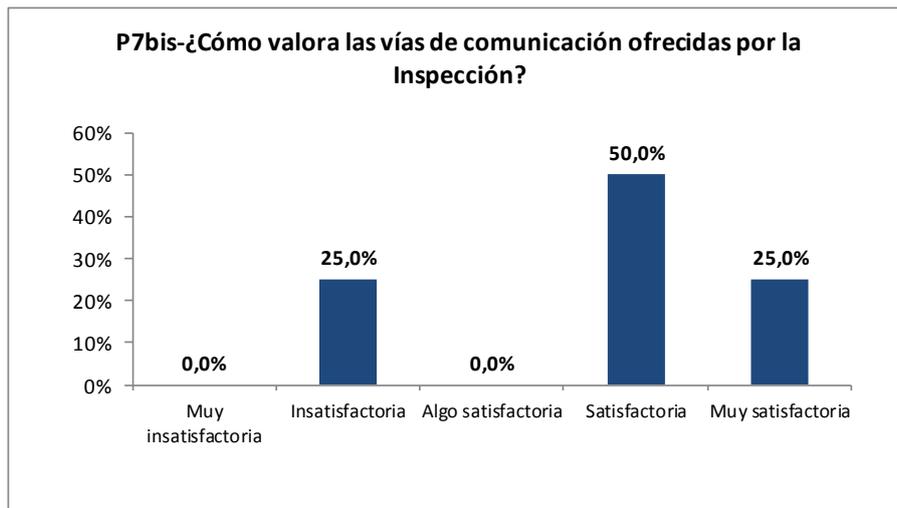


Fig. 77: Vías de comunicación ofrecidas por la Inspección. Base 2018: 4

Si se tiene en cuenta las vías de comunicación ofrecidas por la inspección, la valoración ha sido positiva, pues el 75,0% de las empresas opinaron que la información proporcionada fue “satisfactoria” o “muy satisfactoria” y tan sólo el 25,0% de las empresas opinaron que la información proporcionada fue “insatisfactoria”.

Ninguna empresa opinó que la información proporcionada fue “muy insatisfactoria”.

Pregunta P8.- En caso de que haya tenido que corregir alguna deficiencia ¿Cómo valora la información proporcionada por el Inspector?

P8- En caso de que haya tenido que corregir alguna deficiencia, ¿cómo valora la información proporcionada por el Inspector?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfactoria	0	0%
	Insatisfactoria	0	0%
	Algo satisfactoria	0	0%
	Satisfactoria	3	75%
	Muy satisfactoria	1	25%
	Total	4	100%

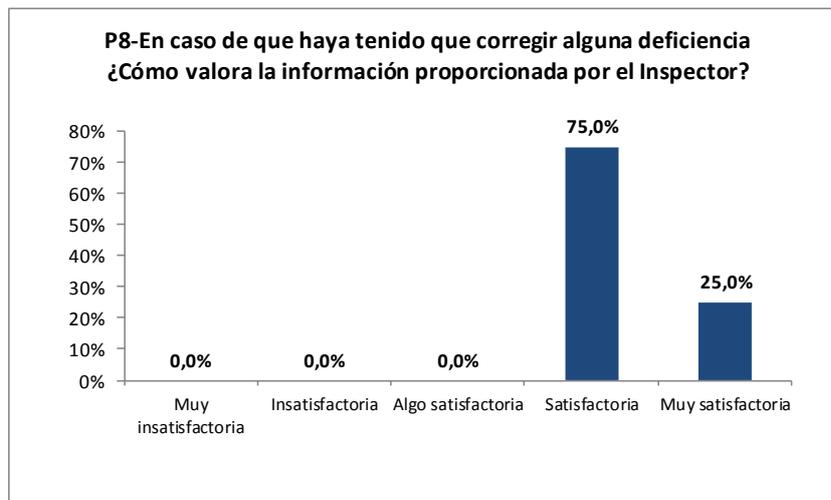


Fig. 78: Información proporcionada por el inspector. Base 2018: 4

La percepción sobre la información facilitada por el inspector en 2018, teniendo en cuenta la opinión de las empresas que han tenido que corregir alguna deficiencia, bien tras la visita realizada o bien a través de un requerimiento por escrito, es satisfactoria. El 100% de las empresas opinaron que la información proporcionada fue “satisfactoria” o “muy satisfactoria”, no habiendo ninguna que manifestase durante el periodo de encuestación ningún motivo para el descontento en este sentido.



Fig. 79: Información proporcionada por el inspector. Bases: 2014: 24; 2016: 9; 2018: 4

El año 2018 también ha sido el año donde se han otorgado las mejores valoraciones, que pasan de 4,06 en 2014 a 2,78 en 2016, hasta alcanzar el 4,25 este año. Destaca la intensidad del cambio producido de 2016 a 2018 en cuanto a las valoraciones. Mientras que en 2016 aparecía un alto porcentaje de empresas descontentas o “muy insatisfechas” en 2018 no aparece ninguna empresa que manifieste el mismo malestar.

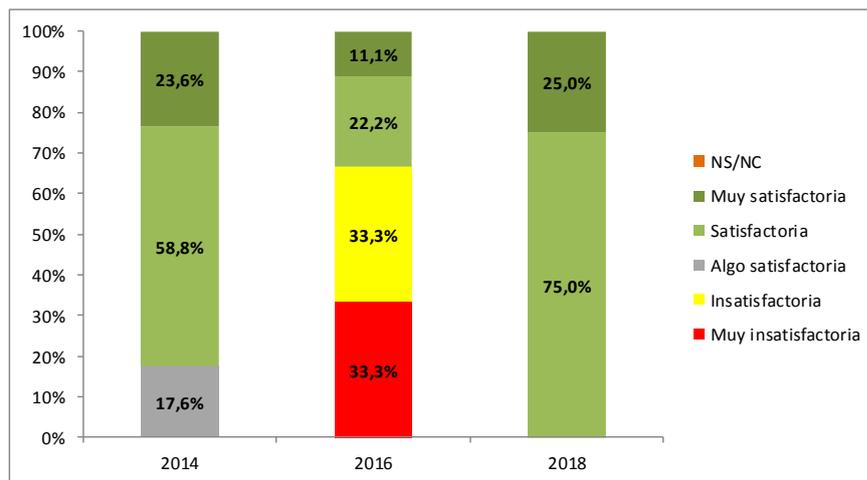


Fig. 80: Información proporcionada por el inspector. Bases: 2014: 24; 2016: 9; 2018: 4

Pregunta P9.- ¿Cómo valora la claridad de las comunicaciones efectuadas por la Inspección de la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento?

P9- ¿Cómo valora la claridad de las comunicaciones efectuadas por la Inspección de la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy poco clara	0	0,0%
	Poco clara	2	7,7%
	Algo Clara	4	15,4%
	Clara	18	69,2%
	Muy clara	2	7,7%
	Total	26	100%

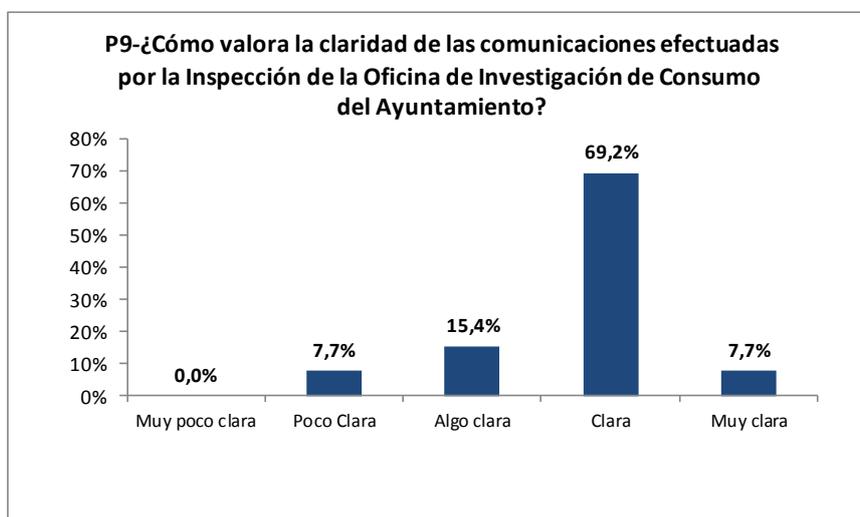


Fig. 81: Claridad de las comunicaciones. Base 2018: 30

El 76,9% de las empresas consultadas considera que las comunicaciones efectuadas por la inspección de la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento fueron “claras” o “muy claras”. Únicamente el 7,7% de las empresas consideraron que las comunicaciones fueron “poco claras”.



Fig. 82: Claridad de las comunicaciones. Bases: 2014: 24; 2016: 18; 2018: 30

En la Fig. 83 se aprecia una clara mejoría en las valoraciones de 2018 con respecto a 2016. Mientras en 2016 un porcentaje significativo de los encuestados (22,2%) manifestaba estar insatisfecho, valorando la claridad de las comunicaciones como “muy poco claras”, en 2018 desaparecen las empresas que se manifiestan en el mismo sentido. Los más insatisfechos (7,7%) las valoran como “poco claras” en lugar de “muy poco claras”.

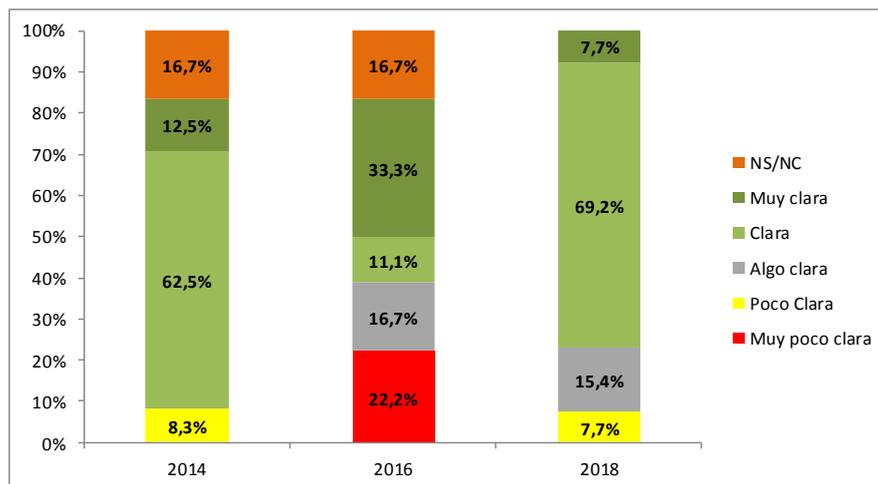


Fig. 83: Claridad de las comunicaciones. Bases: 2014: 24; 2016: 18; 2018: 30

Pregunta P10.- ¿Se ha implantado algún tipo de medida para evitar este tipo de reclamaciones?

P10- ¿Se ha implantado algún tipo de medida para evitar este tipo de reclamaciones?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	16	53,3%
	No	14	46,7%
	Total	30	100%

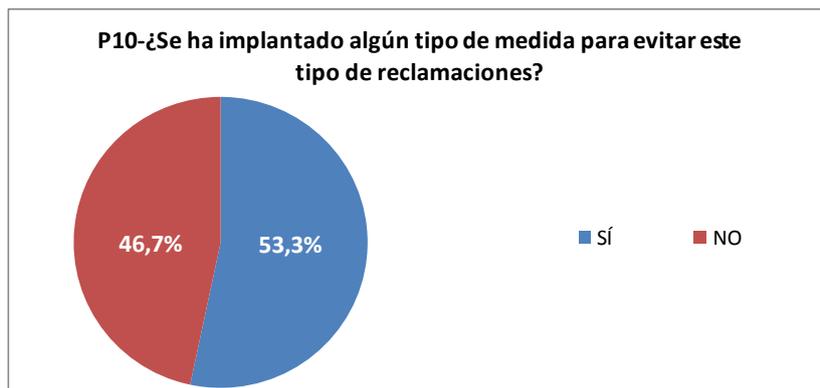


Fig. 84: Implantación de medidas. Base 2018: 30

El 53,3% de las empresas declaran haber implantado medidas para evitar reclamaciones como las que han recibido y el 46,7% dicen no haber implantado alguna medida para tratar de que no se produzca una reclamación parecida.

Destaca la disminución de empresas que implantaron medidas para evitar las reclamaciones; en 2014 un 70,8% las implantaron, en 2016 un 66,7% y en 2018 tan solo el 53,3% de las mismas.

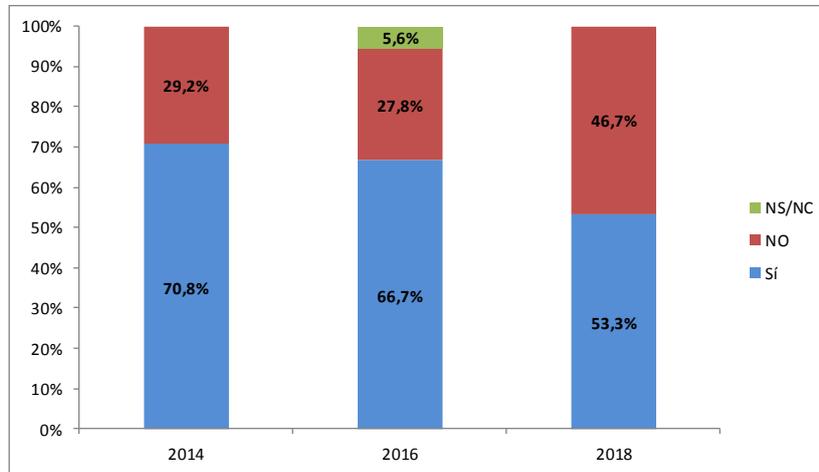


Fig. 85: Implantación de medidas. Bases: 2014: 24; 2016: 18; 2018: 30

Pregunta P10.1- ¿Podría decirme qué medidas se implantaron?

Las medidas implantadas por las empresas han sido las siguientes:

Respuesta	Nº respuestas
Mejorar la información proporcionada a los clientes (ampliar los canales de comunicación, modificar página web, modificar publicidad, hablar con la empresa de venta de entradas)	5
Devoluciones íntegras a los clientes del dinero, la parte proporcional que corresponda	3
Revisar el aire acondicionado en caso de queja por calor	2
Medidas correctoras proporcionadas por el Ayuntamiento	2
Habilitar espacios para minusválidos, incorporando barandillas o rampas.	1
Buzón de sugerencias	1
Revisar extintores	1
Formulario a clientes para solucionar los problemas que pudiera haber	1
No realizar más conciertos en el Palacio Vistalegre, así como la reubicación en una nueva sala o recinto	1

Pregunta P11.- Por favor, indíqueme si quiere que registremos algún comentario adicional a la encuesta realizada

Los comentarios adicionales proporcionados por las empresas han sido los siguientes:

Respuesta	Nº respuestas
Que la OMIC visite/llame a las empresas para escuchar sus demandas y agilizar los trámites, no sólo por email	3
Agradecer que se realicen este tipo de encuestas para valorar la satisfacción de las empresas	1
Fueron muy agradables los empleados de la OMIC	1
En la medida de lo posible tratamos de colaborar con los organismos públicos para solventar los problemas con los consumidores	1
Recibimos reclamaciones que deberían interponerse a la empresa que organiza el evento, son meros intermediarios	1
No recibimos contestación por parte de la OMIC tras enviar la respuesta a las reclamaciones por email	1
Nos hemos encontrado desamparados por parte de la OMIC, presentamos la documentación y considerábamos que habíamos informado adecuadamente a los clientes, pero fuimos sancionados	1
Recibir la comunicación de las reclamaciones por correo certificado en las oficinas, en lugar de por vía telemática	1
La documentación que se solicita es demasiado exhaustiva	1

4. Indicadores Globales

Con objeto de cuantificar el grado de satisfacción del cliente, y a partir de los datos obtenidos, a continuación calculamos el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC). Para ello se han 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)

A continuación se muestran las valoraciones medias obtenidas en los distintos aspectos tratados en la Inspección de Consumo:

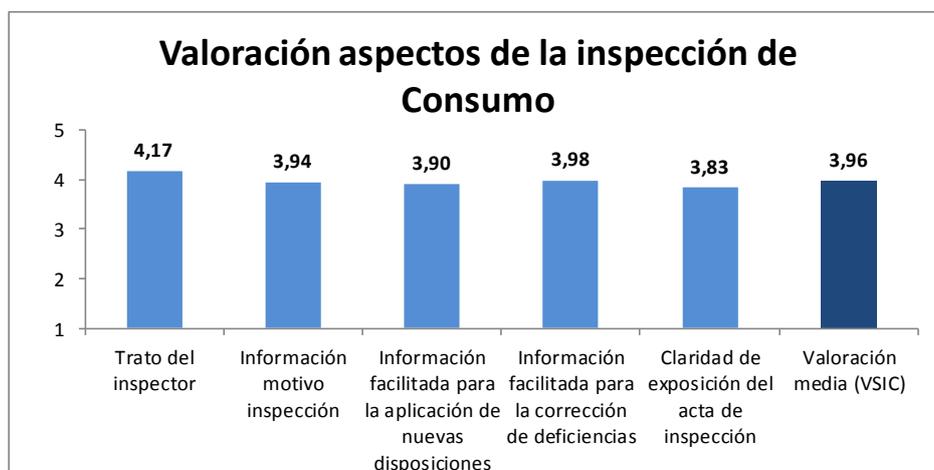


Fig. 86: Valoración global media de los aspectos del procedimiento de Inspección. Base 2018: 168

Los resultados de todos los aspectos analizados se encuentran alrededor de 4 puntos. Los aspectos mejor valorados son el “Trato del inspector” (4,17) y la “Información facilitada para la corrección de deficiencias” (3,98). Los aspectos peor valorados son la “Claridad en el acta de inspección” (3,83) y la “Información facilitada para la aplicación de nuevas disposiciones” (3,90).

Encuesta de satisfacción sobre las actividades del Servicio de Inspección de Consumo
 4. Indicadores Globales
 4.1. Valor medio de satisfacción del cliente en la Inspección de Consumo (VSIC)

A partir de los datos obtenidos en las distintas preguntas sobre la inspección, se ha calculado el valor medio de satisfacción del cliente en la Inspección de Consumo (VSIC), mediante el cálculo de la media aritmética simple. El valor que en el año 2018 ha tomado el índice VSIC es de 3,96 puntos, ligeramente inferior a 2016 (4,22). Se observa que en los tres últimos años, este índice se encuentra alrededor de los 4 puntos, estando todos los índices anteriores a 2014 por debajo de 3,90.

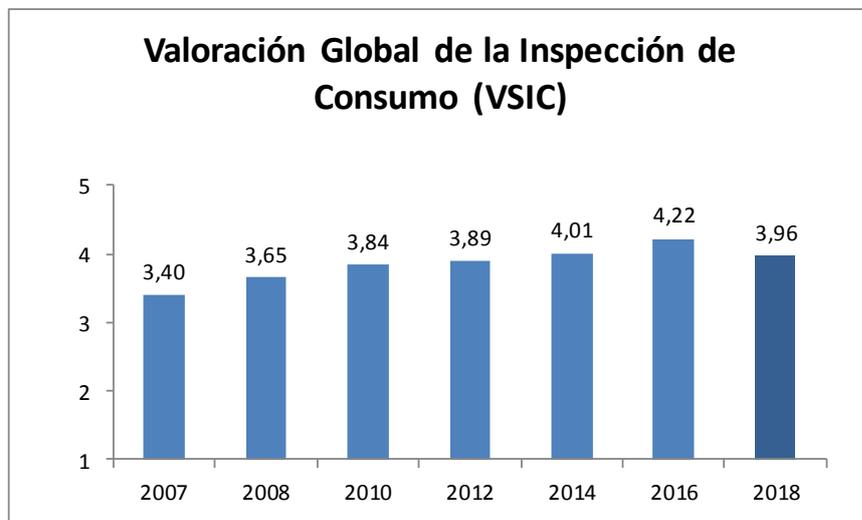


Fig. 87: Valoración global media del procedimiento de Inspección. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 252; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168

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

Con objeto de cuantificar el grado de satisfacción del destinatario de los servicios, y a partir de los datos obtenidos, a continuación, calculamos el Procedimiento Sancionador (VSPS), mediante el cálculo de la media aritmética simple.

A continuación se muestran los datos obtenidos en los distintos aspectos tratados en el Procedimiento Sancionador:

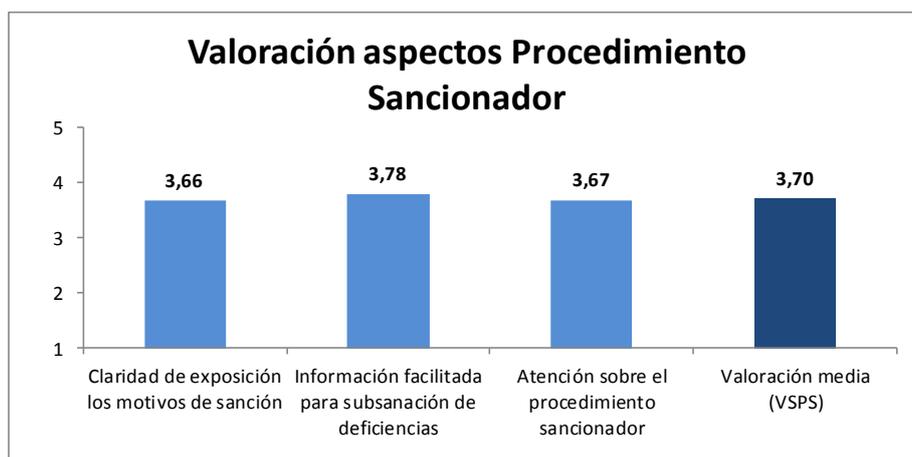


Fig. 88: Valoración promedio aspectos del procedimiento sancionador. Bases: 2016: 41; 2018: 50

El aspecto mejor valorado del Procedimiento Sancionador en 2018 es la “Información facilitada para la subsanación de deficiencias” (3,78), y la “Atención sobre el procedimiento sancionador” (3,67). El aspecto peor valorado fue el de la “Claridad de exposición de los motivos de sanción” (3,66).

El valor que ha tomado el índice VSPS en 2018 es de 3,70 puntos.

En el siguiente gráfico se observa la evolución que el índice VSPS ha experimentado en los últimos años, desde el año 2007 al 2018. Se observa una subida de este índice en 2018 respecto a años anteriores, que alcanza casi medio punto de diferencia con respecto a 2016.

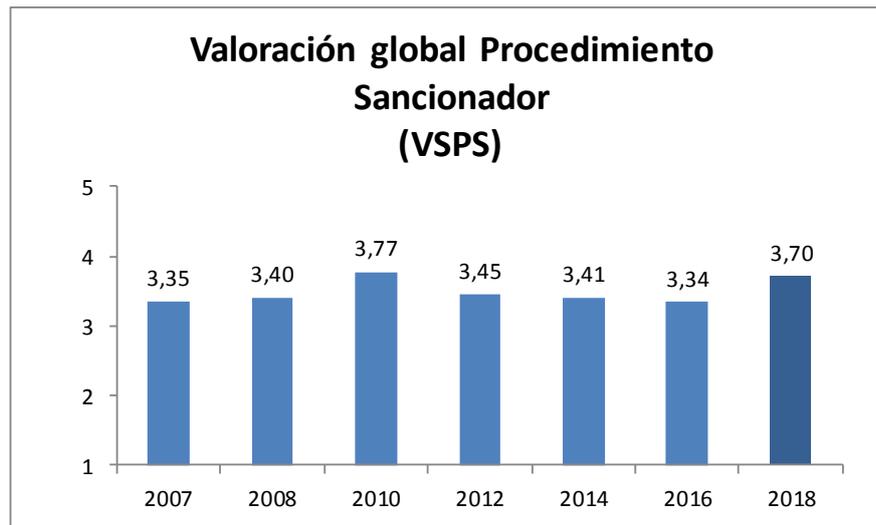


Fig. 89: Valoración promedio expediente sancionador. Bases: 2007: 105; 2008: 111; 2010: 29; 2012: 100; 2014: 71; 2016: 41; 2018: 50

Entendemos que los esfuerzos realizados por el Servicio de Inspección del Consumo implementando acciones para proporcionar un mejor servicio a los establecimientos comerciales sancionados, es la causa de este espectacular aumento, si bien se recomienda observar su evolución los próximos años.

Como cada año, la valoración de la Inspección de Consumo (3,96) es superior a la valoración del Procedimiento Sancionador (3,70). Puesto que Procedimiento Sancionador es en sí mismo un aspecto negativo para el propietario del establecimiento, que en ningún caso desea ser sancionado, los entrevistados tienen a penalizar con valoraciones más bajas este servicio.

4.3. Valor medio de satisfacción del cliente con la Oficina de Investigación de Consumo (VSOIC)

A partir de los datos obtenidos en las distintas preguntas del cuestionario, se ha calculado el valor medio de satisfacción del cliente con la Oficina de Investigación de Consumo (VSOIC), como en los casos anteriores a través del cálculo de la media aritmética simple.

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

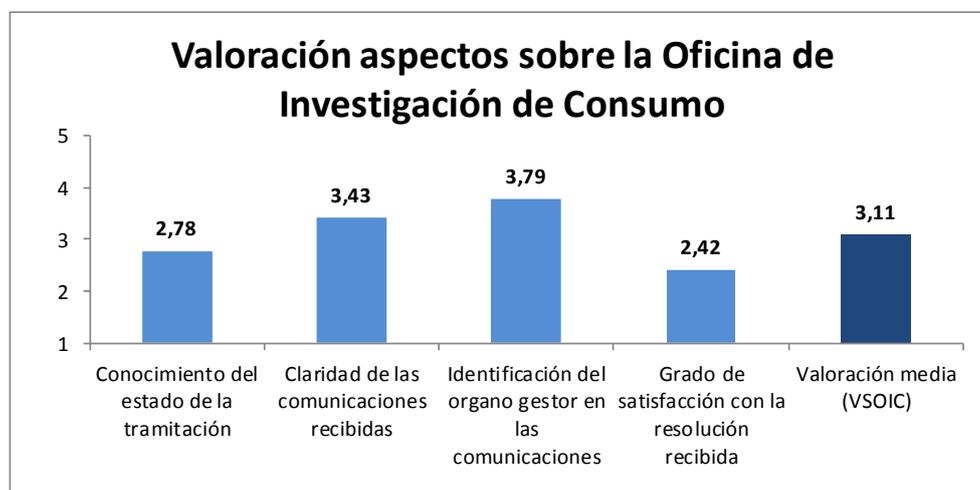


Fig. 90: Valoración promedio aspectos referentes a la Oficina de Investigación de Consumo. Bases: 2016: 54; 2018: 50

Todos los aspectos que hacen referencia a la Oficina de Investigación de Consumo superan los 2,42 puntos. Los aspectos mejor valorados son la “Identificación del órgano gestor en las comunicaciones” (3,79) y la “Claridad de las comunicaciones recibidas” (3,43).

A partir de los datos que figuran en el gráfico anterior, se ha calculado el valor medio de satisfacción del cliente con la Oficina de Investigación de Consumo (VSOIC). El valor que en el año 2018 ha tomado el índice VSOIC es de 3,11 puntos.

La valoración global de la Oficina de Investigación de Consumo ha sido ligeramente inferior al período anterior, ya que ha pasado de 3,51 puntos en el año 2016 y a 3,11 en 2018. Sin embargo, tanto en 2016 como en 2018 las puntuaciones son significativamente más altas que en 2014 (2,90).

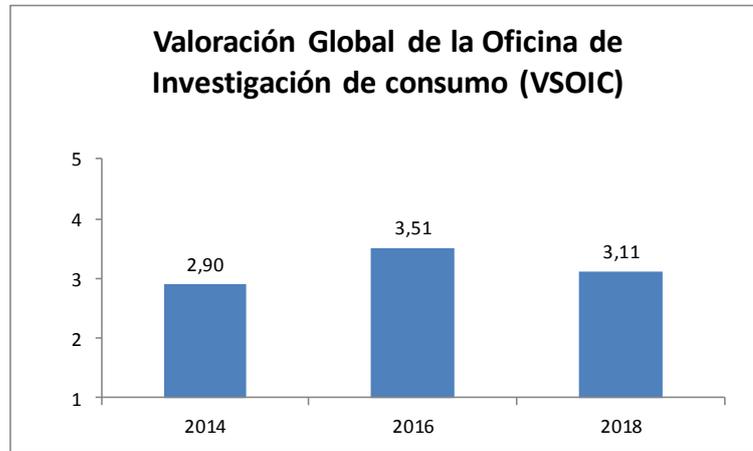


Fig. 91: Valoración promedio aspectos referentes a la Oficina de Investigación de Consumo. Bases: 2012: 45; 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50

4.4. Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)

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

$$ISC = \frac{VSIC + VSPS + VSOIC}{3}$$

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

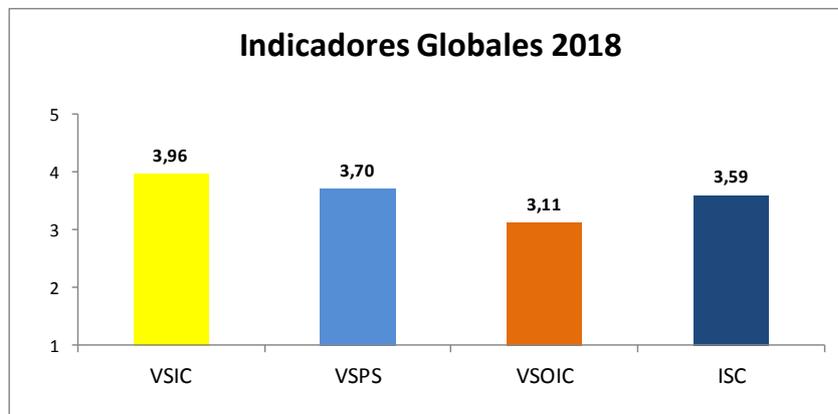


Fig. 92: Indicadores globales año 2018

Este resultado del Índice de Satisfacción del cliente, comparado con el obtenido en el período anterior, podemos decir que la satisfacción de los entrevistados ha sido ligeramente inferior, pues ha pasado de 3,69 puntos en 2016 a 3,59 en 2018.

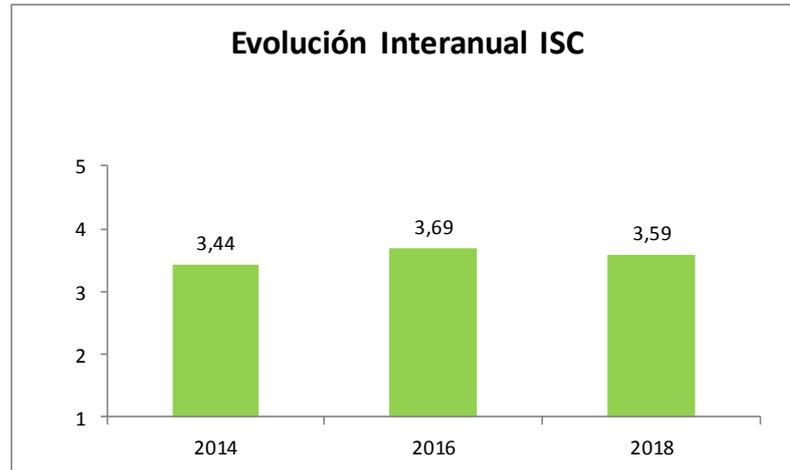


Fig. 93: Índice de Satisfacción del Cliente año 2018

5. Conclusiones

A continuación se presentan las principales conclusiones del estudio dividiéndolas en fortalezas, aspectos fuertes del servicio que deben potenciarse, y áreas de mejora, que nos indican los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido.

5.1. Fortalezas

- El proceso de **Inspección de Consumo** en 2018 ha obtenido una valoración global de 3,96 puntos, inferior a 2016 (4,22).

Los principales puntos fuertes en el proceso de Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid son el “Trato del inspector” (4,17) y la “Información facilitada para la corrección de deficiencias” (3,98).

- El aspecto mejor valorado del Procedimiento Sancionador en 2018 es la “Información facilitada para la subsanación de deficiencias” (3,78), y la “Atención sobre el procedimiento sancionador” (3,67). Todos los aspectos evaluados, excepto el de “Solicitud de aclaraciones”, mejoran respecto a 2016 y alcanzan en prácticamente todos los casos su puntuación máxima a lo largo del tiempo.
- Los aspectos mejor valorados de la Oficina de Investigación de Consumo, que pueden ser considerados aspectos fuertes del proceso son la “Identificación del órgano gestor en las comunicaciones” (3,79) y la “Claridad de las comunicaciones recibidas” (3,43).

5.2. Áreas de mejora

5.2.1 Inspección de consumo

- Los aspectos peor valorados son la “Claridad en el acta de inspección” (3,83) y la “Información motivo de inspección” (3,94).
- En relación a los comentarios abiertos que manifiestan los encuestados, destaca la necesidad de ser informados sobre la normativa aplicable. Dado que porcentualmente esta sugerencia es mayoritaria, consideramos que puede ser un área de mejora a acometer durante el próximo año.

5.2.2 Procedimiento sancionador

- Queda claro que las comunicaciones en el procedimiento sancionador es el aspecto considerado con mayor importancia por parte de las personas consultadas. El aspecto peor valorado fue el de la “Claridad de exposición de los motivos de sanción” (3,66).
- El aspecto de “Solicitud de aclaraciones” en caso de haberlas solicitado (Fig. 30), es el único que empeora claramente con respecto a 2016 y también a todos los años anteriores. Debería analizarse las causas que motivan este hecho y tomar las medidas pertinentes de cara a mejorar su valoración.

5.2.3 Oficina de Investigación de Consumo

- La valoración global de la Oficina de Investigación de Consumo ha sido inferior al período anterior, ya que ha pasado de 3,51 puntos en el año 2016 y a 3,11 en 2018. Sin embargo, tanto en 2016 como en 2018 las puntuaciones son significativamente más altas que en 2014 (2,90). Podría efectuarse alguna acción sobre el aspecto peor valorado: la “Grado de satisfacción con la resolución recibida” (2,42).

5.3. *Propuestas*

5.3.1 Inspección

- Una de las acciones que podrían acometerse es la elaboración de folletos (mails) informativos sobre cambios en la normativa aplicable.
- Podría distanciarse un poco más el tiempo entre las inspecciones de aquellas empresas que cumplan sistemáticamente con la normativa aplicable y que no tengan sanción alguna y/o nunca hayan sido reclamadas por los consumidores. Lo contrario podría aplicarse a aquellas que incumplan sistemáticamente con la normativa vigente.

5.3.2 Procedimiento sancionador

- Hacer más accesible/comprensible el lenguaje de las sanciones, elaborar folletos (mails) informativos explicando claramente el procedimiento sancionador y si es posible mejorar los plazos para presentar las alegaciones.
- Disponer de nuevos mecanismos de comunicación entre el comercio y el inspector, de modo que se facilite la subsanación de deficiencias.
- Acometer un proyecto informativo que mejore la sensación recaudatoria que tienen los comercios, especialmente aquellos más pequeños.

5.3.3 Oficina de Investigación de Consumo

- Para muchos de los consumidores que interponen reclamaciones, falta comunicación durante el proceso y además éste es demasiado largo. Las soluciones también son difusas o bien inexistentes. Podría realizarse un proyecto de gestión de las relaciones con el consumidor que tuviera en cuenta todas estas necesidades y posibles soluciones al problema que manifiestan.
- Algunas de las empresas reclamadas manifiestan preferir recibir la información presencial o por teléfono además de por mail. Podría estudiarse esta posibilidad.
- Aunque la OIC es cada vez más conocida entre los consumidores, podría hacerse una mayor divulgación de la existencia de organismo y la actividad que desarrolla. Para ello podrían distribuirse folletos en las Oficinas de Distrito.
- Como se señaló en el estudio anterior, sería aconsejable, en caso de no haberse realizado, la fijación de un plazo interno en el que comunicar la resolución de la reclamación impuesta a la empresa por parte del consumidor.
- Como se señaló en el estudio anterior, sería útil poder contar con los teléfonos de contacto tanto de las empresas inspeccionadas, como de las empresas sancionadas o reclamadas. Este dato sería fácilmente registrable en las inspecciones que se realizan y facilitaría las auditorías de calidad que se realizan tras el trabajo de inspección anualmente.
- Se propone la entrega, a las empresas reclamadas, de una serie de recomendaciones de la OIC en cuanto a las buenas prácticas empresariales. También se recomienda la edición de folletos o comunicación vía email con nuevas normativas que vayan surgiendo a lo largo del año (comentado anteriormente).
- Como se señaló en el estudio anterior, se podría plantear la comunicación vía email a los consumidores de cada procedimiento seguido con su reclamación, esto mejoraría la satisfacción con la OIC, pues el desconocimiento hace que empeore la visión de este organismo.

6. Anexo

6.1. Ficha Técnica

A continuación, se muestran las fichas técnicas de los diferentes tipos de encuesta realizadas: Inspección de Consumo, Procedimiento Sancionador y Oficina de Investigación de Consumo.

Inspección de Consumo

- **Universo:** 2.700 establecimientos inspeccionados durante 2016 y 2017.
- **Ámbito geográfico:** Municipio de Madrid.
- **Fiabilidad:** 95%.
- **Margen de error:** +/- 4,37% (bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple y $p=0,9$ y $q=0,1$).
- **Tamaño de la muestra:** 120 establecimientos.
- **Trabajo de campo:** Realizado durante los meses de marzo y abril de 2018.
- **Trabajo realizado por:** Novotec Consultores S.A.U

Procedimiento Sancionador

- **Universo:** 300 establecimientos inspeccionados durante 2016 y 2017.
- **Ámbito geográfico:** Municipio de Madrid.
- **Fiabilidad:** 95%.
- **Margen de error:** +/- 6,33% (bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple y $p=0,9$ y $q=0,1$).
- **Tamaño de la muestra:** 50 establecimientos (de los cuales 48 habían recibido previamente una inspección).
- **Trabajo de campo:** Realizado durante los meses de marzo y abril de 2018.
- **Trabajo realizado por:** Novotec Consultores S.A.U

Oficina de Investigación de Consumo

Consumidores (reclamantes)

- **Universo:** 360 consumidores que reclamaron durante 2017.
- **Ámbito geográfico:** Municipio de Madrid.
- **Fiabilidad:** 95%.
- **Margen de error:** +/- 6,43% (bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple y $p=0,75$ y $q=0,25$).

- **Tamaño de la muestra:** 50 consumidores.
- **Trabajo de campo:** Realizado durante los meses de marzo y abril de 2018.
- **Trabajo realizado por:** Novotec Consultores S.A.U

Empresas Reclamadas

- **Universo:** 140 empresas reclamadas durante 2017.
- **Ámbito geográfico:** Municipio de Madrid.
- **Fiabilidad:** 95%.
- **Margen de error:** +/- 7,93% (bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple y $p=0,90$ y $q=0,10$).
- **Tamaño de la muestra:** 30 establecimientos.
- **Trabajo de campo:** Realizado durante los meses de marzo y abril de 2018.
- **Trabajo realizado por:** Novotec Consultores S.A.U

6.2. Cuestionarios

Anexo 1. Cuestionario a establecimientos inspeccionados, pero no sancionados

ANEXO – CUESTIONARIO

El **Instituto Municipal Consumo del Ayuntamiento de Madrid** está realizando un estudio para conocer su opinión sobre el proceso de inspección de consumo, con el objetivo de ofrecerles un servicio de mejor calidad.

Le entregamos este cuestionario para que conteste a una serie de preguntas con el objetivo de conocer su grado de satisfacción con las cuestiones que se presentan.

La escala de puntuación es del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable. En caso de no saber qué valor otorgar a una pregunta puede utilizar la respuesta "No sabe/ no contesta"

DISTRITO MUNICIPAL							
01	Centro	07	Chamberí	13	Puente de Vallecas	19	Vicálvaro
02	Arganzuela	08	Fuencarral-El Pardo	14	Moratalaz	20	San Blas
03	Retiro	09	Moncloa	15	Ciudad Lineal	21	Barajas
04	Salamanca	10	Latina	16	Hortaleza		
05	Chamartín	11	Carabanchel	17	Villaverde		
06	Tetuán	12	Usera	18	Villa de Vallecas		

Propietario	Encargado
-------------	-----------

Actividad que realiza: _____

ENCUESTA 1.- INSPECCIÓN DE CONSUMO

1. ¿Cómo valora el trato del inspector en la última Inspección de Consumo?	Muy bueno	5
	Bueno	4
	Regular	3
	Malo	2
	Muy malo	1
	NS/NC	

2. ¿Cómo valora la información proporcionada sobre el motivo de la inspección?	Muy satisfactoria	5
	Satisfactoria	4
	Algo satisfactoria	3
	Insatisfactoria	2
	Muy insatisfactoria	1
	NS/NC	

3. ¿Cómo valora la duración de la última inspección de consumo? (tiempo transcurrido desde que comenzó hasta que finalizó a la inspección)	Muy corto	5
	Corto	4
	Normal	3
	Largo	2
	Muy largo	1
	NS/NC	

4. ¿Cómo valora el tiempo transcurrido entre las inspecciones de consumo que ha recibido? (tiempo transcurrido entre la penúltima y la última inspección recibida)	Muy corto	5
	Corto	4
	Normal	3
	Largo	2
	Muy largo	1
	NS/NC	

5.- En caso de que haya tenido que aplicar nuevas disposiciones ¿cómo valora la información proporcionada por el inspector?	Muy satisfactoria	5
	Satisfactoria	4
	Algo satisfactoria	3
	Insatisfactoria	2
	Muy insatisfactoria	1
	NS/NC	

6.- En caso de que haya tenido que corregir alguna deficiencia ¿cómo valora la información proporcionada por el inspector?	Muy satisfactoria	5
	Satisfactoria	4
	Algo satisfactoria	3
	Insatisfactoria	2
	Muy insatisfactoria	1
	NS/NC	

7.- ¿Cómo valora la claridad de exposición del Acta de Inspección?	Muy clara	5
	Clara	4
	Algo clara	3
	Poca clara	2
	Muy poca clara	1
	NS/NC	

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

¿Ha sido usted sancionado en alguna ocasión?

Si	No	En caso afirmativo continúe contestando la encuesta
----	----	-----------------------------------------------------

Anexo 2. Cuestionario a establecimientos inspeccionados y sancionados

ENCUESTA 2.- PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

9.- En el expediente sancionador que ha recibido del Ayuntamiento de Madrid los motivos de la sanción se exponen con:	Mucha claridad	5
	Claridad	4
	Algo de claridad	3
	Poca claridad	2
	Muy poca claridad	1
	NS/NC	

10.- ¿Le quedan claros todos los puntos del expediente sancionador?	Si
	No
	Ns

11.- ¿Ha solicitado alguna aclaración?	Si
	No
	Ns

12.- Las aclaraciones que ha recibido eran:	Muy claras	5
	Claras	4
	Mas o menos claras	3
	Poco claras	2
	Muy poco claras	1
	NS/NC	

13.- ¿Por qué no ha solicitado ninguna aclaración?	Ha obtenido información por otros medios	a
	Cree que no sirve para nada	b
	Otros motivos. Indique cuáles	c
	NS/NC	d

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?	Muy satisfactoria	5
	Satisfactoria	4
	Algo satisfactoria	3
	Insatisfactoria	2
	Muy insatisfactoria	1
	NS/NC	

15.- ¿Qué valoración hace de la atención telefónica o presencial prestada por el Ayuntamiento sobre el procedimiento sancionador iniciado en su establecimiento?	Muy satisfactoria	5
	Satisfactoria	4
	Algo satisfactoria	3
	Insatisfactoria	2
	Muy insatisfactoria	1
	NS/NC	

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

Anexo 3. Cuestionario Consumidores

CUESTIONARIO PROPUESTO PARA LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA OIC

Presentación

Buenos días, mi nombres es y le llamamos en nombre del Ayuntamiento de Madrid porque estamos realizando una encuesta para la Oficina Municipal de Investigación de Consumo.

Hemos contactado con usted porque interpuso una reclamación y queremos conocer su satisfacción sobre la resolución de la misma.

P.1. ¿Recuerda usted haber interpuesto una reclamación ...? (identificar)?

- SI (1)
- NO (2)

P.2. ¿Dónde interpuso usted dicha reclamación?

- Oficina Municipal de Información al Consumidor de Distrito (1)
- Oficina central de Información al consumidor (2)
- Establecimiento frente al que reclama (3)
- Otros (Especificar): (4)
- NS/NC (5)

P.3. ¿Podría indicarnos cómo ha sido la resolución de su reclamación?

- Archivo (1)
- Inspección (2)
- Sanción (3)
- NS/NC (4)

P.4. ¿Podría Indicarnos, también, su grado de satisfacción con los siguientes aspectos?:

Valórelo en una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho.

- Conocimiento estado tramitación (1)
- Claridad en las comunicaciones recibidas (2)
- Identificación del órgano gestor en las comunicaciones (3)
- Otros (Especificar) (4).

P.5. Y en cuanto al tiempo transcurrido en comunicarle la resolución, ¿qué valoración le merece?

Valórela en una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho.

P.6. ¿Sabía usted que la tramitación de su reclamación ha pasado a la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento para su resolución?

- SI (1)
- NO (2)

P.7. ¿Sabía usted que la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento realiza funciones de Inspección e Investigación con el objetivo de mejorar la protección de los consumidores?

- SI (1)
- NO (2)

P.8. ¿Podría indicar su grado de satisfacción general con la resolución recibida a la reclamación interpuesta por usted?

Valórela en una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho

P.9. ¿Por qué?

P.10. Después de esta resolución, ¿usted ha cambiado su forma de pensar a la hora de hacer otra reclamación? (el entrevistado aclara sobre el tipo de reclamación).

Despedida y agradecimiento

Le damos las gracias por su colaboración en nombre de la Oficina Municipal de Investigación de Consumo.

Obs 1. Observaciones del entrevistador. [.....]

Anexo 4. Cuestionario empresas reclamadas

Cuestionario Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento

Presentación, localización e identificación de la Empresa

Buenos días/tardes, mi nombre es... le llamamos en nombre de la Oficina Municipal de Investigación de Consumo del Ayuntamiento de Madrid.

Estamos contactando con las Empresas a las que se les ha presentado algún tipo de reclamación por parte de consumidores.

El objetivo de este estudio es la obtención de información acerca de la satisfacción que puedan tener acerca de las gestiones realizadas por la Oficina Municipal de Investigación de Consumo en la resolución final de la reclamación.

P1.- ¿Recuerda usted que un consumidor le puso una reclamación por el motivo.....?

- Sí (1)
- No (6) -> dar más información sobre la reclamación

Conocimiento, comunicación y plazos de comunicación Oficina de Investigación de Consumo del Ayto.

Ahora vamos a realizarle una serie de preguntas acerca de la Oficina de Investigación de Consumo (OIC).

P2.- ¿Conoce su empresa la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento?

- Sí (1)
- No (6) -> Explicación de la Oficina Municipal de Investigación del Ayuntamiento.

La Oficina Municipal de Investigación de Consumo del Ayuntamiento está orientada a la Investigación e Inspección dirigida a la protección de los consumidores.

P3.- ¿Se ha contactado con su empresa, en algún momento desde la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento?

- Sí (1)
- No (6) ->localizar informante

P4.- ¿Sé le ha realizado una visita de Inspección para la resolución de la reclamación?

- Sí (1)
- No (6)

P5.- ¿Le ha requerido la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento algún tipo de documentación?

- Sí (1)
- No (6)

Si en P4 contestó "Sí"

P6.- ¿Cómo valora el trato del Inspector en la Inspección de Consumo para la resolución de la reclamación?

- Muy bueno (5)
- Bueno (4)
- Regular (3)
- Malo (2)
- Muy malo (1)
- Ns/Nc (6)

P7.- ¿Cómo valora la información proporcionada sobre el motivo de la Inspección?

- Muy satisfactoria (5)
- Satisfactoria (4)
- Algo satisfactoria (3)
- Insatisfactoria (2)
- Muy Insatisfactoria (1)
- Ns/Nc (6)

P7BIS. - ¿Cómo valora las vías de comunicación ofrecidas por la Inspección?

- Muy satisfactoria (5)
- Satisfactoria (4)
- Algo satisfactoria (3)
- Insatisfactoria (2)
- Muy Insatisfactoria (1)
- Ns/Nc (6)

P8.- En caso de que haya tenido que corregir alguna deficiencia ¿Cómo valora la información proporcionada por el Inspector?

- Muy satisfactoria (5)
- Satisfactoria (4)
- Algo satisfactoria (3)
- Insatisfactoria (2)
- Muy Insatisfactoria (1)
- Ns/Nc (6)
- No procede (7)

P9.- ¿Cómo valora la claridad de las comunicaciones efectuadas por la Inspección de la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento?

- Muy clara (5)
- Clara (4)
- Algo clara (3)
- Poco clara (2)
- Muy poco clara (1)
- Ns/Nc (6)

P10.- ¿Se ha implantado algún tipo de medida para evitar este tipo de reclamaciones?

- Sí (1) -> P10.1
- No (6)

P10.1- ¿Podría decirme qué medidas se implantaron?

- [.....]
- [.....]

P11.- Por favor, indíqueme si quiere que registremos algún comentario adicional a la encuesta realizada

[.....]

Variables de clasificación de la empresa

Ahora le voy a hacer unas preguntas sobre su empresa para poder clasificar estadísticamente los datos que nos ha proporcionado

DATO 1.- ¿Podría indicarme cuántos establecimientos tiene su empresa?

- Ninguno (Actividad económica en la Web, autónomos) (1)
- 1 establecimiento (2)
- Entre 2 y 10 establecimientos (3)
- Entre 10 y 15 establecimientos (4)
- Más de 15 (5)

DATO2.- ¿Podría indicarme el número de trabajadores que tiene el establecimiento donde trabaja?

- De 1 a 4 (1)
- De 5 a 9 (2)
- De 10 a 49 (3)
- Más de 50 (4)
- NS/NC (5)

Despedida y agradecimiento

Le damos las gracias por su colaboración en nombre de la Oficina de Investigación de Consumo del Ayto.

Obas 1. Observaciones del entrevistador. [.....]