

TITULO DEL ESTUDIO:

Encuesta para la evaluación de indicadores de la carta de servicios de la OMIC relacionados con la valoración ciudadana del servicio correspondiente al ejercicio 2013.

ÓRGANO PROMOTOR:

Instituto Municipal de Consumo

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

La oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Madrid, cuyos servicios se prestan a través del Instituto Municipal de Consumo y los 21 Distritos de la Ciudad de Madrid, tiene como principal cometido la protección y defensa de los derechos en materia de consumo de los ciudadanos madrileños. La OMIC se configura como un servicio de información y orientación a las personas consumidoras y usuarias de servicios, atendiendo sus solicitudes de información, mediante la atención de consultas personalizadas, y de tramitación de reclamaciones y denuncias, desplegando labores de mediación con las empresas y remitiendo al órgano competente aquellos asuntos en los que se aprecien indicios de infracción en materia de consumo.

METODOLOGÍA:

Para conocer el grado de satisfacción de los usuarios se ha realizado una encuesta entre personas que se han dirigido a la OMIC para realizar una consulta personalizada o formular una reclamación o denuncia, con el objeto de recoger información clara y concisa sobre su opinión en cuanto a la información, orientación y trato recibido en la

oficina de OMIC a la que hayan acudido. Para ello se ha contado con la participación de los trabajadores adscritos a la OMIC Central y a las 21 oficinas de distrito, que prestan este servicio, contemplando los siguientes contenidos:

- Valoración de la información facilitada por el personal de la OMIC y de la orientación recibida en materia de consumo.
- Valoración de la atención personalizada e individualizada recibida en la OMIC
- Valoración general del grado de satisfacción del usuario.

TAMAÑO MUESTRAL:

2.703 encuestas.

PROCEDIMIENTO DE LA RECOGIDA:

Mixto: presencial en el conjunto de las 22 oficinas de la OMIC que prestan este servicio, y telefónica a una parte de los usuarios unos días después de la atención personalizada recibida en la OMIC central.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Las encuestas se han recogido en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2013.