

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 2015.

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.

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, 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:

4.138 encuestas (2.504 telefónicas y 1.634 de forma presencial) en las 22 oficinas que prestan este servicio.

PROCEDIMIENTO DE LA RECOGIDA:

Mixto:

- Presencial, en 19 oficinas de distrito, a los ciudadanos que accedieron a la oficina en el periodo de la recogida.
- telefónico a usuarios de las 22 oficinas de la OMIC (unos días después de la atención personalizada recibida en la OMIC central).

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Las encuestas presenciales se han recogido en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2015, y las telefónicas durante el mes de diciembre de 2015.