

TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Encuesta para la evaluación de indicadores de la Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), relacionados con la valoración ciudadana del servicio correspondiente al ejercicio 2021.

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. Para conocer el grado de satisfacción de los/as usuarios/as se ha realizado una encuesta a las 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.

UNIVERSO:

Personas usuarias que se han dirigido a la OMIC para realizar una consulta personalizada o formular una reclamación en cualquiera de las oficinas de la OMIC a lo largo del año 2021. 17.536 personas usuarias en 2021

TAMAÑO MUESTRAL:

3.400 encuestas telefónicas

ERROR DE MUESTREO:

+/- 1,4% del global de la muestra.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Se envía una muestra de personas usuarias del servicio obtenida de la aplicación del control de citas de la OMIC.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica a personas usuarias de la OMIC.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Entre los meses de enero a diciembre de 2021.

REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe:

CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, SAU
Anualidad 2021: 10.580,85 euros.