

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LA VALORACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS 2015 EN LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Para conocer el grado de satisfacción de los usuarios en las **Oficina Municipal de Información al Consumidor** (OMIC) de Madrid, cuyos servicios se prestan a través del Instituto Municipal de Consumo y los 21 Distritos, se realizó una encuesta dirigida a aquellas personas que utilizaron los servicios de la OMIC con el objeto de recoger la información necesaria, de una manera clara y concisa, en cuanto a la atención y orientación recibida durante el proceso de resolución de su solicitud, contemplando los siguientes aspectos:

- ✓ Valoración de la información facilitada por el personal del OMIC en materia de consumo y de la orientación recibida en cuanto al trámite de la consulta o reclamación.
- ✓ Valoración de la atención personalizada e individualizada recibida en el OMIC.
- ✓ Valoración general del grado de satisfacción del usuario.

Para ello se elaboró un cuestionario de satisfacción, el cual se estructuró en 5 preguntas, 2 relacionadas con el tipo y motivo de la visita y 3 relacionadas con la atención e información recibidas, con el objetivo de conocer la valoración sobre el servicio de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor por parte de las personas usuarias del mismo, en cuanto a la atención y orientación recibida durante el proceso de tramitación de consultas, denuncias y reclamaciones, así como su grado de satisfacción general, y de esta forma obtener los datos de los cinco indicadores de valoración ciudadana del servicio recogidos en la Carta de Servicios de la OMIC.

Para la evaluación del año 2015 se realizaron un total de 4.138 encuestas, todas ellas sobre el mismo cuestionario. De ellas, 2.504 encuestas se realizaron telefónicamente en fecha posterior a la atención o servicios prestados, mediante un contrato específico. Las 1.634 encuestas restantes fueron recogidos en 19 oficinas de OMIC distritales, de modo presencial e inmediatamente después de realizada la atención, todos excepto Usera y Vicálvaro.

Resultados de la evaluación

Se presentan a continuación los datos de los cinco indicadores recogidos en la Carta de Servicios, en función de los resultados obtenidos en la mencionada encuesta destinada a obtener la valoración global de los usuarios de la OMIC del Ayuntamiento de Madrid durante el ejercicio 2015.

Los resultados de los cinco indicadores evaluados a nivel de conjunto de oficinas que integran la OMIC muestran que se cumplen los objetivos marcados en la carta de servicios.

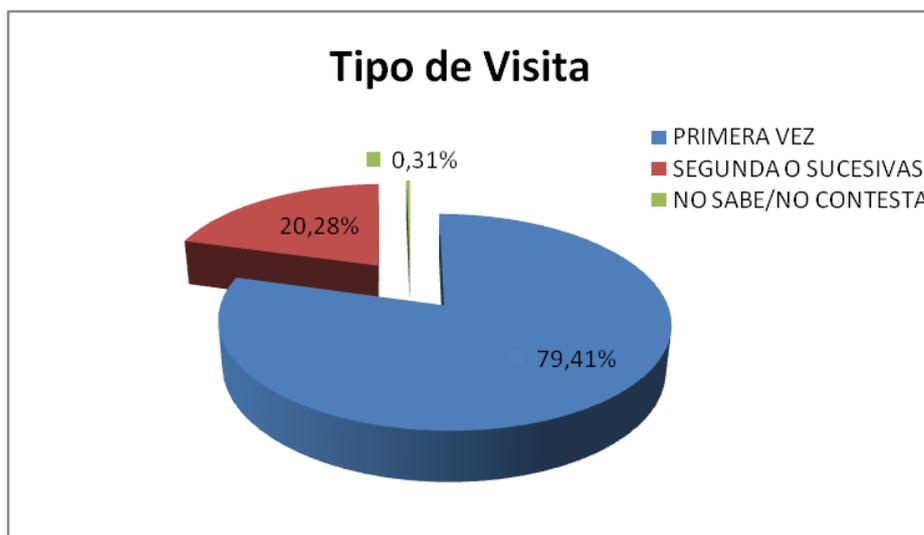
Sin perjuicio de que posteriormente se haga un análisis más pormenorizado de cada una de las preguntas de la encuesta de presentan a continuación, a modo de resumen, los resultados obtenidos.

INDICADOR 1.1. Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y orientación recibidas.	INDICADOR 1.2. Satisfacción media de los usuarios con la preparación del personal de la OMIC para realizar su trabajo.	INDICADOR 2.1. Satisfacción media de los usuarios con la amabilidad y cortesía del personal que lo ha atendido.	INDICADOR 2.2. Satisfacción media de los usuarios con la claridad y comprensibilidad de la información recibida.	INDICADOR 2.3. Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido.
82,60%	8,08	8,55	8,40	80,88%

Cuestión nº1

¿Es la primera vez que acude a la OMIC?

Del total de personas encuestadas, el 79,41% acudía por primera vez a las oficinas de OMIC frente al 20,28% que ya había acudido en alguna otra ocasión. Un 0,31% de las personas encuestadas no sabían o recordaban si habían acudido con anterioridad.



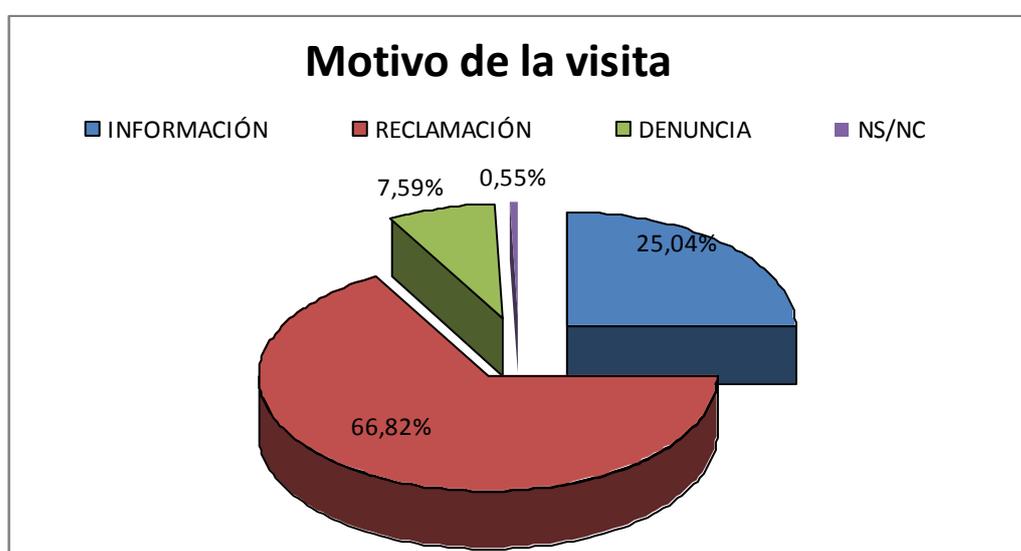
	Datos absolutos	Porcentaje
Primera vez	3.286	79,41%
Segunda o sucesivas visitas	839	20,28%
NS/NC	13	0,31%
Total	4.138	100%

Cuestión nº2

¿Qué tipo de asunto ha motivado su visita a la OMIC?

- **Solicitud de información**
- **Reclamación**
- **Denuncia**

Los usuarios encuestados manifiestan haber acudido a las oficinas de OMIC en 25,04% para solicitar información, en un 66,82% para gestionar una reclamación y en un 7,59% para tramitar una denuncia.



	Datos	Porcentaje
Información	1.036	25,04%
Reclamación	2.765	66,82%
Denuncia	314	7,59%
NS/NC	23	0,55%
Total	4.138	100%

Cuestión nº3

¿Está usted satisfecho con la información que ha recibido en esta OMIC?

La finalidad de esta cuestión, que corresponde al indicador 1.1., era valorar si la información y el asesoramiento en materia de consumo en general y la información sobre el estado de los trámites de las consultas o reclamaciones realizadas eran las correctas y adecuadas para dar respuesta a la demanda de la persona usuaria. El 82,60% de las personas usuarias consultadas está satisfecho con la información y la orientación recibida durante el proceso de tramitación de su reclamación o denuncia en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, siendo el 11,53% los que manifiestan no estar satisfechos.



	Datos absolutos	Porcentaje
Sí	3.418	82,60%
No	477	11,53%
NS/NC	243	5,87%
Total	4.138	100%

Cuestión nº4

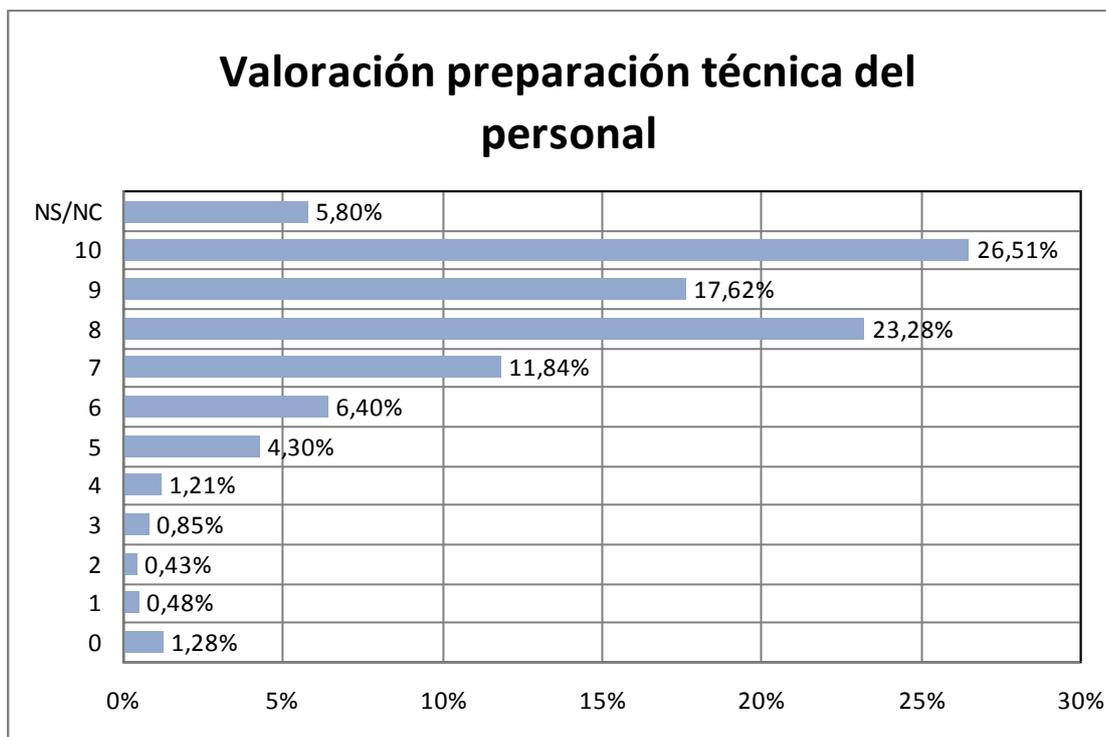
Indicación de cuál ha sido el grado de satisfacción ante las siguientes cuestiones, otorgándoles un valor de 0 a 10, siendo 0 la puntuación más baja y 10 la más alta.

- **La preparación técnica del personal que lo ha atendido (indicador 1.2)**
- **El trato recibido, la amabilidad y cortesía del personal que lo ha atendido. (indicador 2.1)**
- **La claridad y la facilidad de comprensión del lenguaje utilizado por el personal (indicador 2.2)**

Uno de los principales objetivos del servicio que prestan las OMIC es garantizar una atención personalizada e individualizada a cada consumidor, garantizando el cumplimiento de la normativa de protección de datos, además de tratar a la persona reclamante con respeto y deferencia, facilitando la información que se solicita de una manera clara y comprensible.

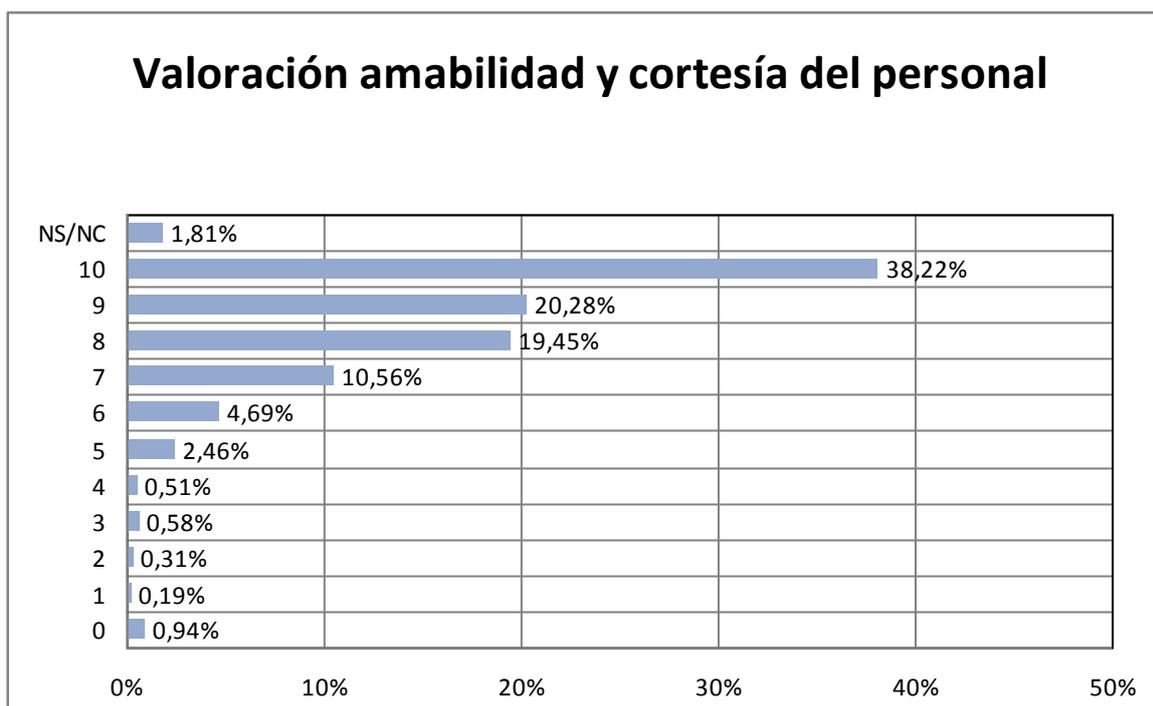
Resulta notoria la buena valoración que los usuarios han otorgado al personal técnico, en cuanto a sus conocimientos y preparación en materia de consumo. En este sentido, se le otorga una **nota media de 8,08**.

La distribución de puntuaciones recibidas para este indicador se expresa en el siguiente gráfico:



En cuanto a la amabilidad y cortesía por parte del personal técnico, las personas consultadas valoran muy positivamente el trato recibido durante el proceso de tramitación de la reclamación con una **puntuación media del 8,55**.

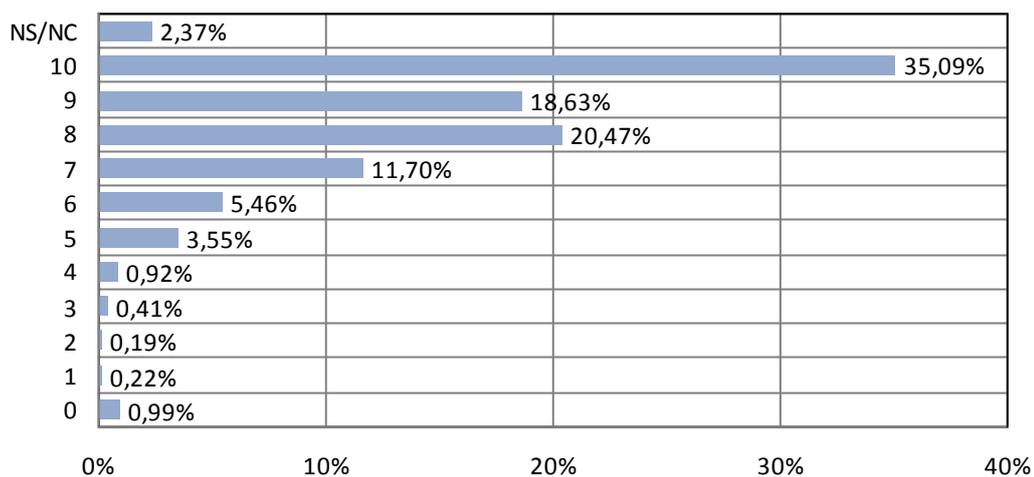
La distribución de puntuaciones recibidas para este indicador se expresa en el siguiente gráfico:



Respecto a la claridad y comprensibilidad de la información transmitida, resulta destacable que en general las personas consultadas no parecen tener dificultad para comprender la información y orientación acerca de los requisitos jurídicos y técnicos necesarios para la tramitación de la reclamación, otorgando al personal técnico una **calificación media de 8,40**.

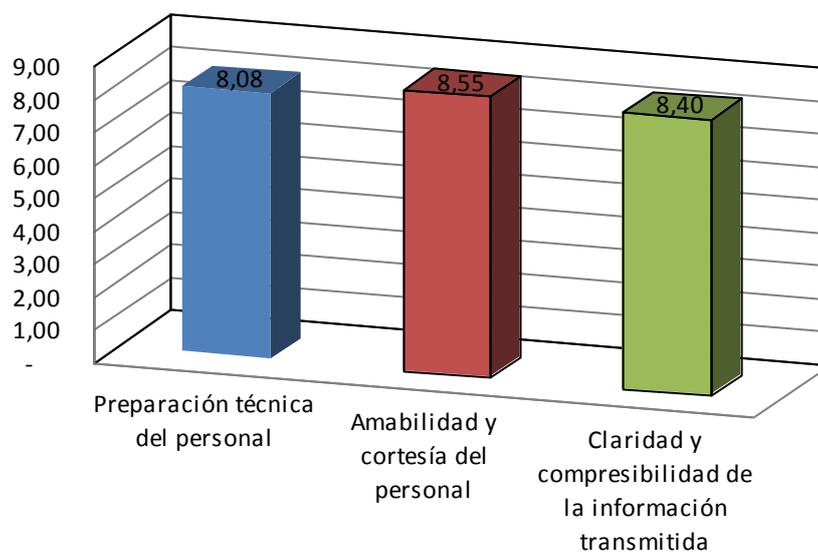
La distribución de puntuaciones recibidas para este indicador se expresa en el siguiente gráfico.

Valoración claridad y comprensibilidad de la información transmitida por el personal



En general es destacable la excelente valoración que las personas consultadas han transmitido acerca de la atención del servicio prestado por el personal tal y como refleja la siguiente gráfica.

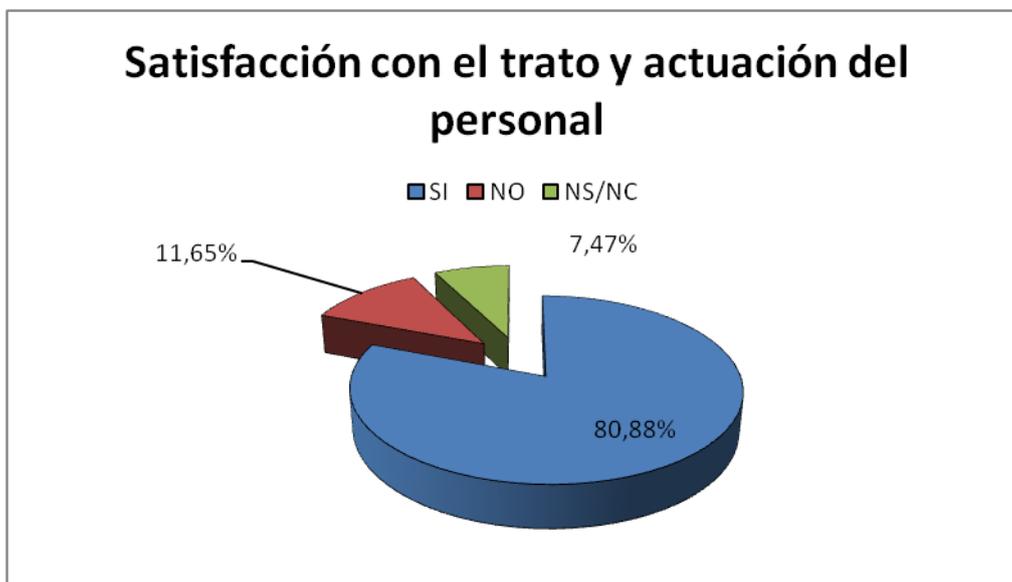
Valoración general de la atención recibida



Cuestión nº5

En términos generales, diría que está usted satisfecho/a con el trato recibido y la actuación del personal que lo/a ha atendido en esta oficina

En términos generales un 80,88% de las personas consultadas se manifiestan satisfechos por el trato recibido y la actuación del personal que lo/a ha atendido, siendo un 11,65% los que manifiestan no estar satisfechos y un 7,47% no se manifiestan al respecto de este indicador.

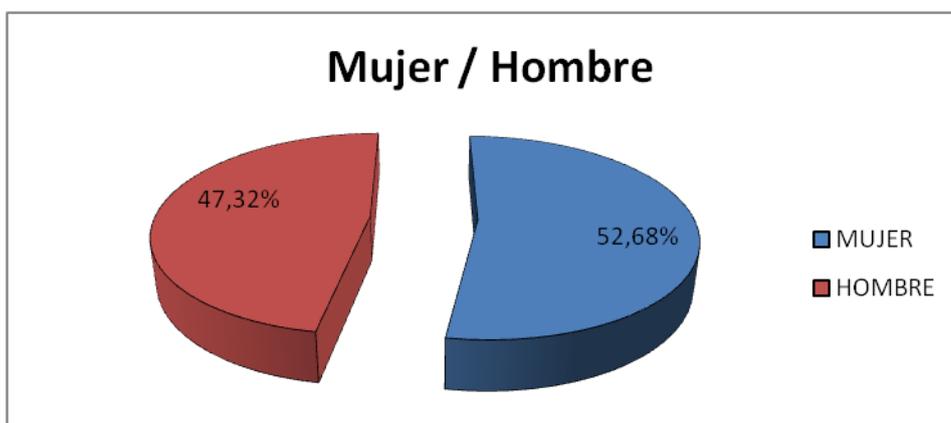


	Datos absolutos	Porcentaje
Sí	3.347	80,88%
No	482	11,65%
NS/NC	309	7,47%
Total	4.138	100%

OTROS RESULTADOS DE LA ENCUESTA TELEFÓNICA

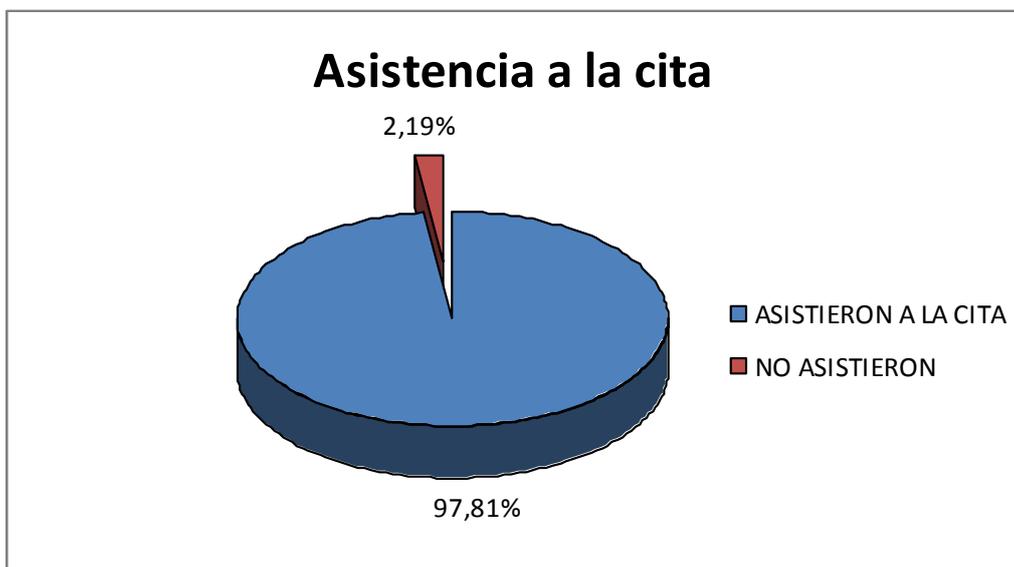
Cuestión nº 6

En cuanto al porcentaje de encuestados hombre y mujer, están muy igualados, siendo algo mayor el número de mujeres encuestas.



Cuestión nº 7

En cuanto a la asistencia a la OMIC de las personas que han pedido cita, casi el 98% indican que asistió a la cita, si bien son bastantes más los que inicialmente no recuerdan haber asistido o indican que no han asistido.



CONCLUSIONES GENERALES

Las principales conclusiones que se extraen de este análisis de la satisfacción ciudadana respecto a la atención, asesoramiento y trato recibido en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor son las siguientes:

1. Se cumplen, considerando el conjunto de las oficinas de OMIC las metas establecidas para cada uno de los cinco indicadores, si bien los resultados obtenidos son inferiores a los conseguidos en la encuesta anterior.
 - ✓ La valoración en cuanto a la información recibida durante el proceso de la reclamación es buena arrojando un grado de satisfacción de los usuarios del 82,60%, superando el objetivo fijado (80%).
 - ✓ Los resultados indican que los usuarios de la OMIC opinan que la preparación del personal es adecuada, otorgando a éste atributo una puntuación media de 8,08 puntos, que es ligeramente superior a la meta fijada (8,0 puntos)
 - ✓ Respecto a la amabilidad en el trato y comprensibilidad de la información recibida, los valores obtenidos 8,55 y 8,40 respectivamente, son también satisfactorios, superándose con holgura los objetivos fijados (8,0 puntos para cada uno de estos atributos).
 - ✓ Finalmente, en términos generales, puede afirmarse, ante las respuestas obtenidas en la última pregunta que el 80,88% valoran positivamente, y en su conjunto el servicio prestado en la OMIC.
2. Si bien los resultados globales muestran el cumplimiento de los objetivos para el conjunto de las oficinas, el dispar número de encuestas realizadas en cada una de ellas y las diferencias en cuanto al procedimiento y el tiempo de su realización impiden la obtención de conclusiones significativas individualizadas para cada una de las oficinas, por lo que resulta recomendable homogenizar el procedimiento para próximas encuestas, cuestión que se incluye ente las mejoras previstas para la siguiente evaluación.
3. También es conveniente para futuros ejercicios estudiar y revisar la temporalidad en la realización de las encuestas, así como ponderar el peso de los datos correspondientes a las distintas oficinas en función del número de asuntos registrados en cada una de ellas.