

## INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LA VALORACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS 2016 EN LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Para conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias 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 en la 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 de la persona usuaria.

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 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 2016 se realizaron un total de **2.532** encuestas telefónicas, todas ellas sobre el mismo cuestionario, en fecha posterior a la atención o servicios prestados, mediante un contrato específico.

### 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 las personas usuarias de la OMIC del Ayuntamiento de Madrid durante el ejercicio 2016.

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.

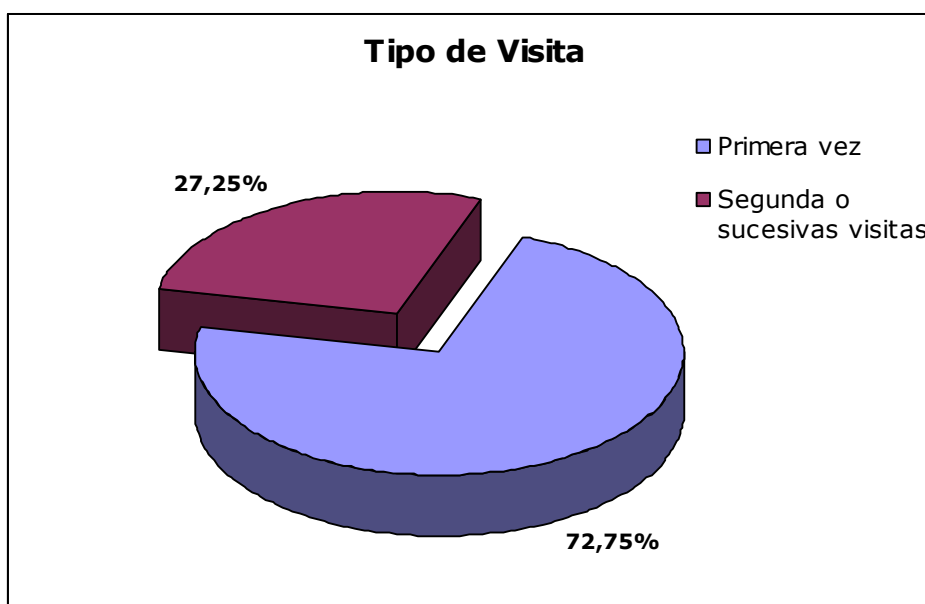
Sin perjuicio de que posteriormente se haga un análisis más pormenorizado de cada una de las preguntas de la encuesta de presentan a continuación, a modo de resumen, los resultados obtenidos.

|   |   |  |   |  |
|---|---|--|---|--|
| INDICADOR 1.1.<br>Porcentaje de usuarios/as satisfechos con la información y orientación recibidas. | INDICADOR 1.2.<br>Satisfacción media con la preparación del personal de la OMIC para realizar su trabajo. | INDICADOR 2.1.<br>Satisfacción media con la amabilidad y cortesía del personal que lo ha atendido. | INDICADOR 2.2.<br>Satisfacción media con la claridad y comprensibilidad de la información recibida. | INDICADOR 2.3.<br>Porcentaje de usuarios/as satisfechos con el trato recibido. |
| <b>88,83%</b>   | <b>8,14</b>   | <b>8,69</b>  | <b>8,55</b>   | <b>92,24%</b>  |

### Cuestión nº1

#### ¿Es la primera vez que acude a la OMIC?

Del total de personas encuestadas, el **72,75%** acudía por primera vez a las oficinas de OMIC frente al **27,25%** que ya lo había hecho en alguna otra ocasión anterior.



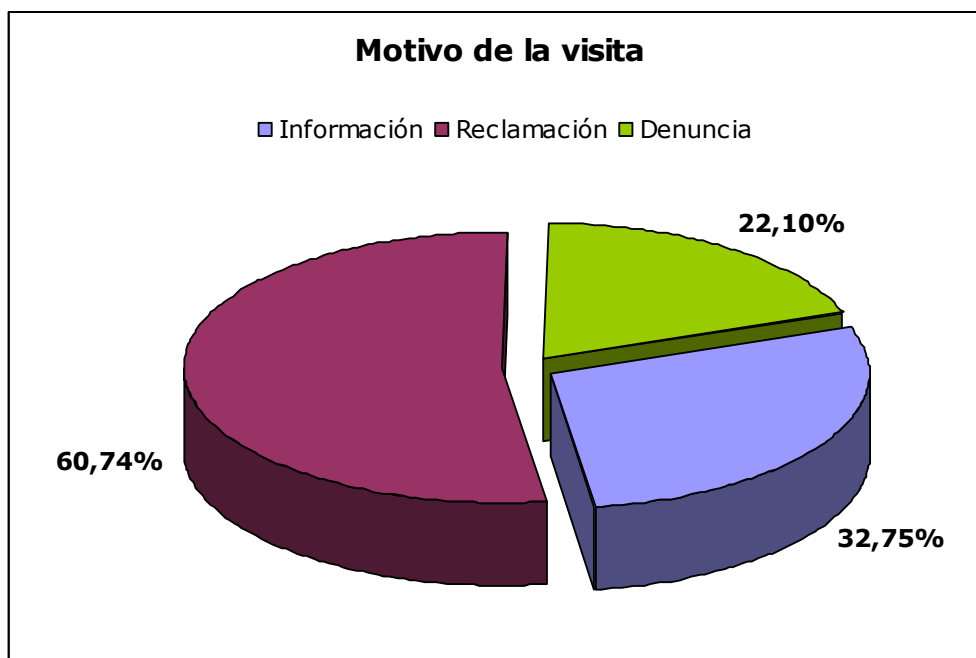
|                             | Datos absolutos | Porcentaje  |
|-----------------------------|-----------------|-------------|
| Primera vez                 | 1.842           | 72,75%      |
| Segunda o sucesivas visitas | 690             | 27,25%      |
| <b>Total</b>                | <b>2.532</b>    | <b>100%</b> |

**Cuestión nº2**

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

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

Las personas usuarias encuestadas manifiestan haber acudido a las oficinas de OMIC en **32,75%** para solicitar **información**, en un **60,74%** para gestionar una **reclamación** y en un **22%** para tramitar una **denuncia**.

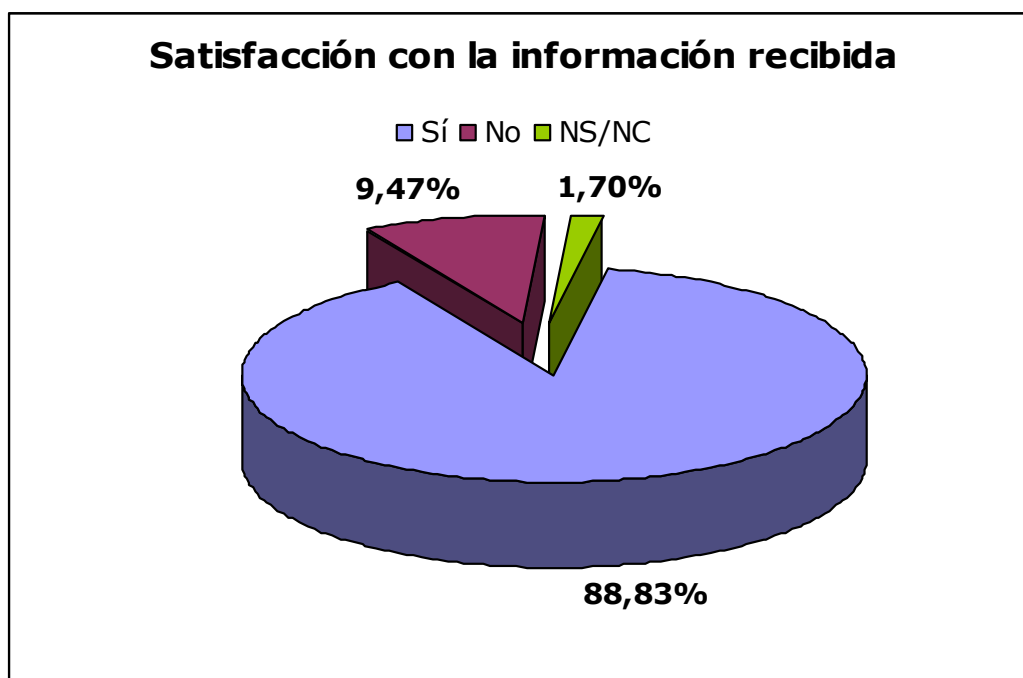


|              | Datos        | Porcentaje  |
|--------------|--------------|-------------|
| Información  | 830          | 32,75%      |
| Reclamación  | 1538         | 60,74%      |
| Denuncia     | 557          | 22,10%      |
| <b>Total</b> | <b>2.925</b> | <b>100%</b> |

### 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 **88,83%** 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 tan solo el 9,47% las personas que manifiestan no estar satisfechas, mientras que el 1,7 % restante no sabe o no contesta.



|              | <b>Datos absolutos</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|------------------------|-------------------|
| Sí           | 2211                   | 88,83%            |
| No           | 278                    | 9,47%             |
| NS/NC        | 43                     | 1,70%             |
| <b>Total</b> | <b>2532</b>            | <b>100%</b>       |

**Cuestión nº4**

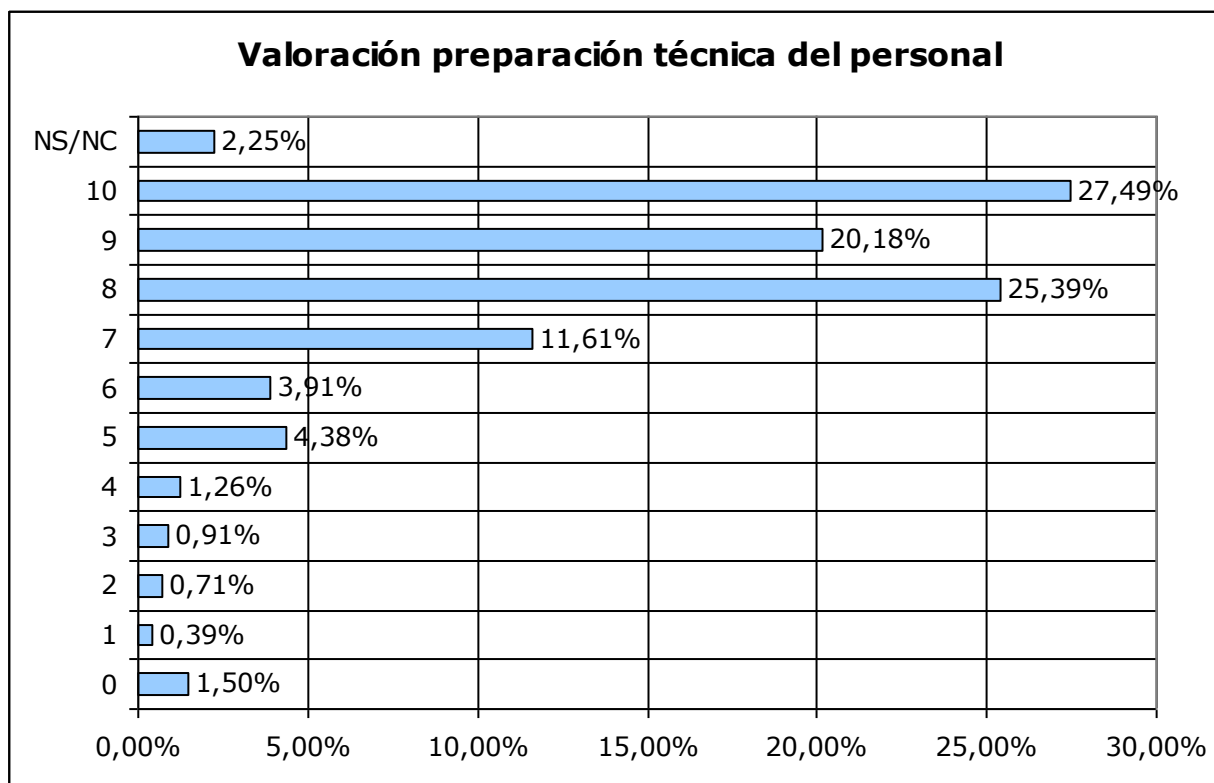
**Indicación de cuál ha sido el grado de satisfacción ante las siguientes atributos, otorgándoles un valor de 0 a 10, siendo 0 la puntuación más baja y 10 la más alta.**

- **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 persona consumidora, 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.

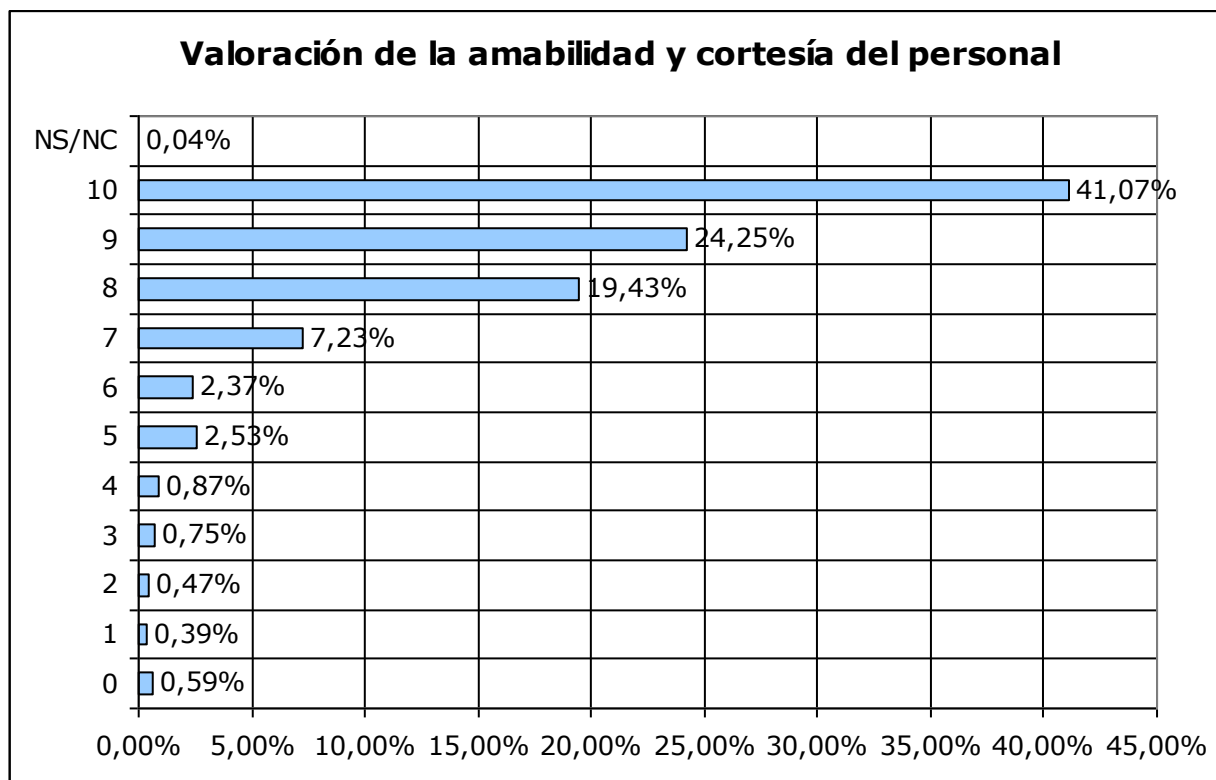
Resulta notoria la buena valoración que las personas usuarios han otorgado al personal técnico, en cuanto a sus conocimientos y preparación en materia de consumo. En este sentido, se le otorga una **nota media de 8,14**.

Una distribución más detallada de las puntuaciones recibidas para este indicador se expresa en el siguiente gráfico:



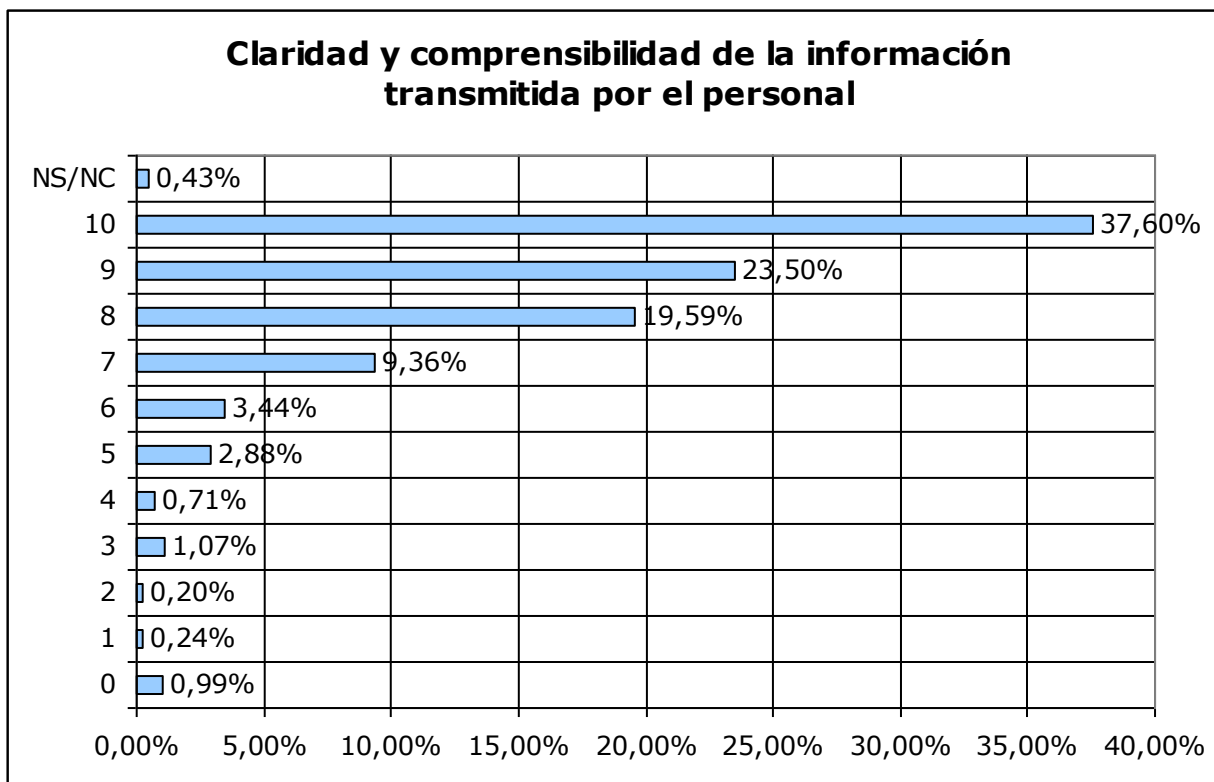
En cuanto a la amabilidad y cortesía por parte del personal técnico, las personas consultadas valoran muy positivamente el trato recibido durante el proceso de tramitación de la reclamación con una **puntuación media del 8,69**.

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

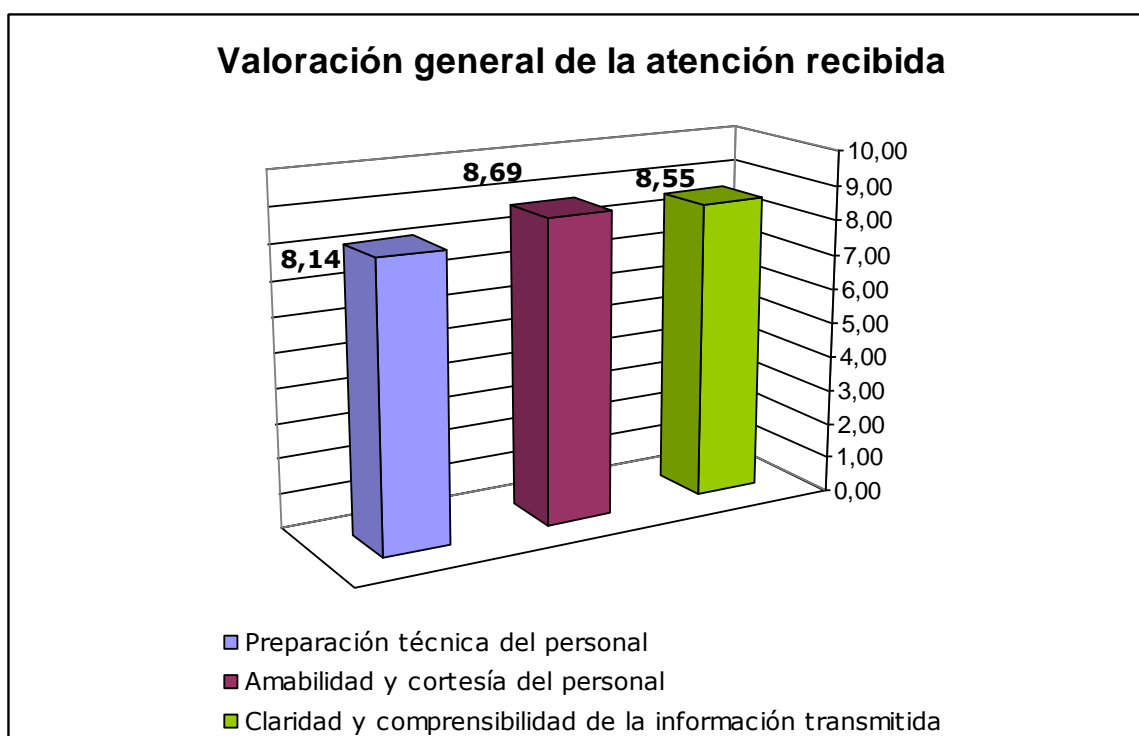


Respecto a la claridad y comprensibilidad de la información transmitida, resulta destacable que en general las personas consultadas no parecen tener dificultad para comprender la información y orientación acerca de los requisitos jurídicos y técnicos necesarios para la tramitación de la reclamación, otorgando al personal técnico una **calificación media de 8,55**.

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



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:



**Cuestión nº5**

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

En términos generales un **92,24%** de las personas consultadas se manifiestan satisfechas por el trato recibido y la actuación del personal que les ha atendido, siendo un 6,48% los que manifiestan no estar satisfechos y un 1,30% no se manifiestan al respecto de este indicador.



|              | <b>Datos absolutos</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|------------------------|-------------------|
| Sí           | 2.305                  | 92,24%            |
| No           | 164                    | 6,48%             |
| NS/NC        | 33                     | 1,30%             |
| <b>Total</b> | <b>2.532</b>           | <b>100%</b>       |



## OTROS RESULTADOS DE LA ENCUESTA TELEFÓNICA

### Cuestión nº 6

En cuanto a la distribución de personas encuestadas por sexo, el porcentaje está muy igualado, siendo algo mayor el número de mujeres encuestadas.



## 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, obteniéndose incluso mejores resultados obtenidos que los conseguidos en la encuesta anterior, lo cual está en línea con los objetivos que persiguen las cartas de servicios de mejora continua.
  - ✓ La valoración en cuanto a la información recibida durante el proceso de la reclamación es buena arrojando un **grado de satisfacción** de las personas usuaria del **88,83%**, superando el objetivo fijado (80%).
  - ✓ Los resultados indican que las personas usuarias de la OMIC opinan que la **preparación del personal** es adecuada, otorgando a éste atributo una **puntuación media de 8,14 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 de **8,69 y 8,55** sobre 10, respectivamente, son también plenamente 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 92,24% valoran positivamente**, y en su conjunto el **servicio prestado en la OMIC**, superando ampliamente el objetivo fijado, que es de un 80%
2. Se ha homogeneizado el procedimiento de realización de encuestas durante el año 2016 y se ha revisado la temporalidad en la realización de las mismas, de manera que se ha aumentado la **periodicidad del seguimiento** de los objetivos marcados en la Carta de Servicios, pasando de ser anual a **trimestral**, con el fin de tener margen de actuación suficiente en el caso de que se hubiera producido alguna desviación o incumplimiento de los mismos.