



Encuestas de Satisfacción

Informe de Resultados 2017

omic

MEDIACIÓN

*Asesoramiento
economía doméstica*

Servicio gratuito

Solución amistosa

**INFORMACIÓN
PERSONALIZADA**

Formación

Orientación



ÍNDICE

■	0. INTRODUCCIÓN	3 - 4
■	1. ANÁLISIS DE VARIABLES	5 - 6
■	2. DATOS DE LA ENCUESTA	7
■	3. INFORMACIÓN PREVIA	9
■	4. VALORACIÓN SATISFACCIÓN	11
■	5. GRADO DE SATISFACCIÓN	13

o. INTRODUCCIÓN

■ OBJETIVO

- ✓ El objeto de este estudio es conocer el grado de satisfacción de los usuarios en las Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Madrid, en cuanto a la atención y orientación recibida durante el proceso de tramitación de consultas, denuncias y

■ TRABAJO DE CAMPO

- ✓ El trabajo de campo se ha realizado durante los meses de noviembre y diciembre del 2017 por personal de SGS Lodge. Ha sido llevado a cabo por personal formado sobre las particularidades del estudio con el fin de conocer la metodología de su trabajo y

■ METODOLOGÍA

- ✓ Encuestas telefónicas asistidas por ordenador dirigidas a usuarios de la OMIC, cuyos servicios se prestan a través del Instituto Municipal de Consumo y los 21 Distritos de Madrid.

■ MUESTRA

- ✓ Se llevarán a cabo un mínimo de 2.500 encuestas válidas distribuidas según una muestra proporcional y representativa del conjunto de la OMIC.
- ✓ El diseño muestral es aleatorio simple y estratificado con afijación proporcional, de forma que para resultados totales del conjunto de la OMIC y siendo $p=q=0,5$ y $\sigma=2$, el error muestral sería de un $\pm 2\%$, con un nivel de confianza del 95%.

■ CUESTIONARIO

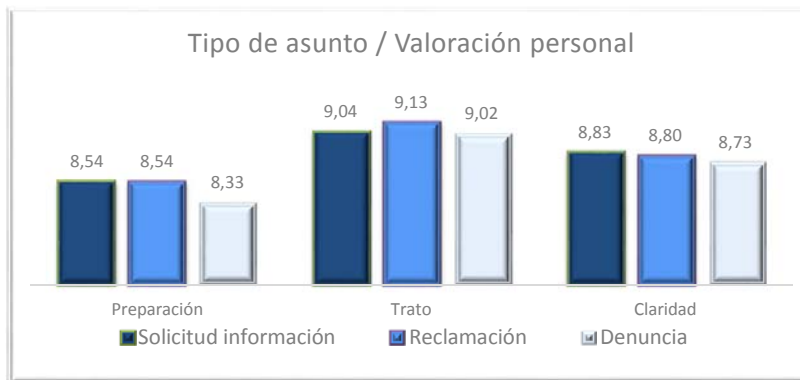
- ✓ El cuestionario está formado por 6 preguntas cerradas y estructurado en bloques según el siguiente esquema, contemplando los siguientes aspectos:
 - Valoración de la información facilitada por el personal del OMIC en materia de consumo y de la orientación recibida en cuanto al trámite de la consulta o reclamación.
 - Valoración de la atención personalizada e individualizada recibida en el OMIC.
 - Valoración general del grado de satisfacción del usuario.
 - Pregunta de clasificación: sexo del usuario encuestado.

o. INTRODUCCIÓN**■ TATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

- ✓ En el actual informe se recogen los resultados de las encuestas realizadas durante el 4º trimestre del 2017 y un global anual que se actualizará cada trimestre.
- ✓ El resultado de las operaciones se realizan haciendo el promedio de las notas conseguidas.
 - En las valoraciones SI / No se obtiene un porcentaje de la división de las preguntas positivas entre las respuestas totales.
 - En las valoraciones numéricas se realiza una media aritmética todas las notas dadas por los encuestados.
 - Cuando el encuestado no contesta a algunas de las preguntas no se tienen en cuenta para realizar el cálculo de los porcentajes ni de las medias.
- ✓ Se considera encuesta válida aquella que el encuestado contesta a todas las preguntas y tiene máximo 2 contestaciones con no sabe/no contesta.

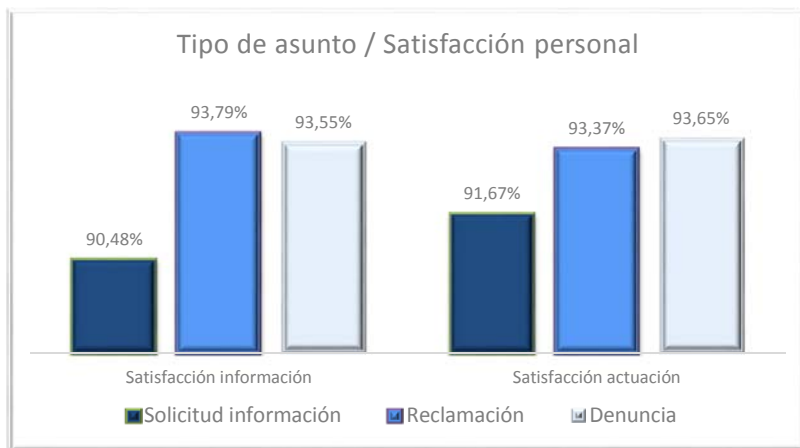
1. ANÁLISIS DE VARIABLES

■ CLASIFICACIÓN POR TIPO DE ASUNTO



✓ Se observa que el tipo de asunto que lleva a los encuestados a las oficinas de la OMIC influye en la valoración de algunos aspectos del personal que les ha atendido.

✓ La valoración del Trato del Personal alcanza 9,13 sobre 10 cuando el motivo por el que se ha acudido a la oficina es para una reclamación.



✓ Si analizamos la satisfacción con el personal vemos que el tipo de asunto tratado en la visita a la OMIC tiene influencia en el índice conseguido.

✓ La diferencia más notable se observa cuando se compara la puntuación conseguida en Satisfacción actuación del personal a la hora de solicitar una denuncia (93,65%) y la nota obtenida en la Satisfacción de información (90,48%), entre los que han acudido a la oficina para solicitar información.

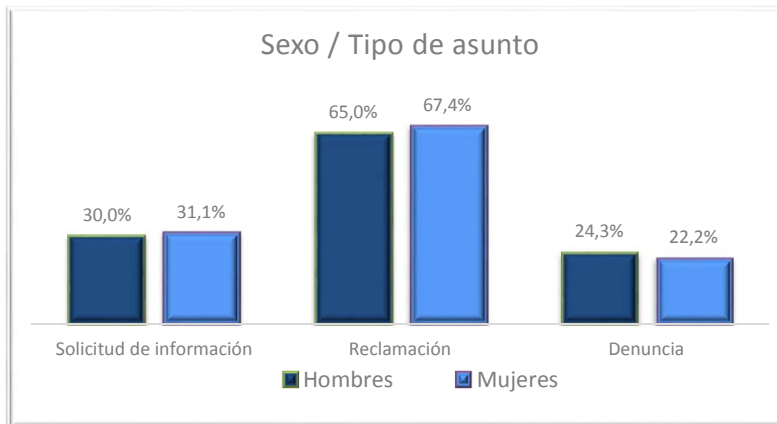
1. ANÁLISIS DE VARIABLES

CLASIFICACIÓN POR SEXO



✓ Se observa una ligera diferencia en la valoración personal, obteniendo mayor puntuación cuando es valorado por hombres la preparación, el trato y la claridad del personal.

✓ Al analizar la influencia del sexo del entrevistado en el tipo de asunto que le ha llevado a la oficina de la OMIC, se puede observar una ligera diferencia, siendo la reclamación y solicitud de información mayor entre mujeres y la denuncia mayor entre los hombres.



2. DATOS DE LA ENCUESTA

REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

DISTRITO	Llamadas realizadas	Encuestas válidas	1er Trimestre	2º Trimestre	3er Trimestre	4º Trimestre	TOTAL	Hombre	Mujer
ARGANZUELA	132	107	89,29%	75,61%	82,98%	75,00%	81,06%	45,79%	54,21%
BARAJAS	69	55	88,24%	70,00%	82,61%	77,78%	79,71%	49,09%	50,91%
CARABANCHEL	149	116	75,00%	74,47%	82,61%	81,25%	77,85%	47,41%	52,59%
CENTRAL	699	528	81,23%	62,41%	90,11%	92,98%	75,54%	42,99%	57,01%
CENTRO	114	90	79,31%	68,57%	85,37%	88,89%	78,95%	50,00%	50,00%
CHAMARTÍN	84	70	78,26%	91,30%	82,14%	80,00%	83,33%	51,43%	48,57%
CHAMBERÍ	96	78	72,73%	74,19%	96,30%	100,00%	81,25%	42,31%	57,69%
CIUDAD LINEAL	175	129	80,49%	57,35%	83,33%	100,00%	73,71%	48,84%	51,16%
FUENCARRAL	164	120	74,36%	56,36%	83,93%	92,86%	73,17%	40,00%	60,00%
HORTALEZA	76	62	95,65%	71,43%	78,26%	77,78%	81,58%	51,61%	48,39%
LATINA	141	113	96,88%	64,71%	81,82%	92,86%	80,14%	56,64%	43,36%
MONCLOA-ARAVACA	141	104	96,15%	58,00%	74,00%	86,67%	73,76%	53,85%	46,15%
MORATALAZ	129	98	88,46%	62,75%	83,33%	81,25%	75,97%	45,92%	54,08%
PUENTE VALLECAS	249	180	78,46%	54,65%	80,00%	95,65%	72,29%	39,44%	60,56%
RETIRO	153	117	88,24%	55,93%	89,58%	91,67%	76,47%	42,74%	57,26%
SALAMANCA	126	97	81,25%	65,85%	83,33%	81,82%	76,98%	41,24%	58,76%
SANBLAS	143	107	85,71%	60,00%	79,07%	100,00%	74,83%	50,47%	49,53%
TETUÁN	128	109	83,33%	71,79%	95,24%	100,00%	85,16%	49,54%	50,46%
USERA	92	76	72,41%	87,50%	90,00%	81,82%	82,61%	51,32%	48,68%
VICALVARO	70	59	75,00%	73,68%	95,24%	92,86%	84,29%	47,46%	52,54%
VILLA VALLECAS	77	60	76,92%	73,08%	90,00%	100,00%	77,92%	45,00%	55,00%
VILLVER	84	72	80,95%	78,57%	91,67%	100,00%	85,71%	56,94%	43,06%
TOTAL	3291	2547	81,84%	64,98%	84,85%	89,58%	77,39%	46,49%	53,51%

1. ANÁLISIS DE VARIABLES

■ CLASIFICACIÓN POR SEXO

- ✓ Se observa que el sexo influye en el tipo de asunto, obteniendo una puntuación mayor por mujeres cuando es una solicitud de información y una reclamación, y en el caso de las denuncias el porcentaje es mayor en hombres.
- ✓ Se puede observar una mayor diferencia entre hombres y mujeres en relación a la valoración del personal siendo la valoración mayor entre los hombres.



■ CLASIFICACIÓN POR TIPO DE ASUNTO

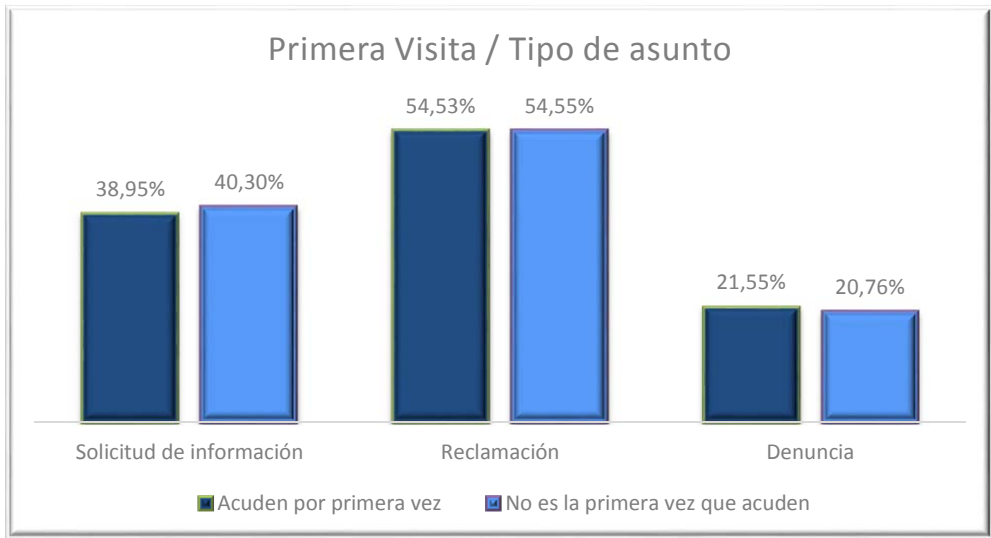
- ✓ Como se puede observar en los resultados, la nota más baja concierne a la Preparación Técnica en las tres tipologías.
- ✓ En esta línea, los encuestados que acuden a la OMIC para solicitar información, están menos satisfechos tanto con la información recibida como con la actuación del personal.



INFORMACIÓN PREVIA

		2017	1er Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4° Trimestre
¿Es la primera vez que acude a la OMIC?		71,06%	73,98%	70,49%	70,24%	66,91%
¿Qué tipo de asunto ha motivado su visita a la OMIC? *	Solicitud de información	39,34%	49,27%	38,87%	33,07%	30,55%
	Reclamación	54,53%	45,97%	54,41%	58,99%	66,18%
	Denuncia	21,32%	15,72%	22,92%	24,60%	23,27%

* Dato obtenido del total de encuestas válidas.



- ✓ El porcentaje de encuestados que acuden a la OMIC para solicitar información, es mayor en aquellos que no acuden por primera vez (40,30%) frente los que acuden por primera vez (38,95%).
- ✓ Teniendo en cuenta el total de encuestas realizadas, el porcentaje de Denuncias es muy inferior al de Solicitud de Información y Reclamaciones.

INFORMACIÓN PREVIA

2017

1er Trimestre 2° Trimestre 3er Trimestre 4° Trimestre

¿Es la primera vez que acude a la OMIC?

71,06% **73,98%** **70,49%** **70,24%** **66,91%**

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

Solicitud de información

39,34% 49,27% 38,87% 33,07% 30,55%

Reclamación

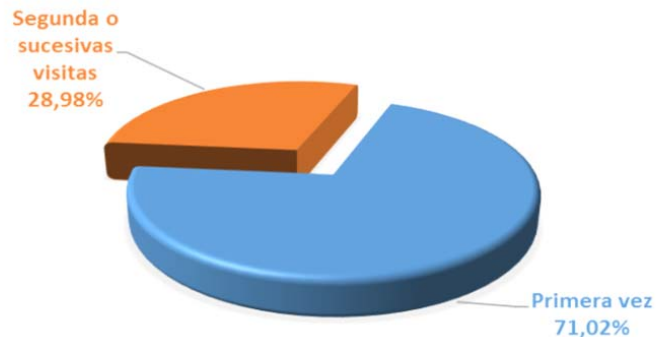
54,53% 45,97% 54,41% 58,99% 66,18%

Denuncia

21,32% 15,72% 22,92% 24,60% 23,27%

* Dato obtenido del total de encuestas válidas.

TIPO DE VISITA

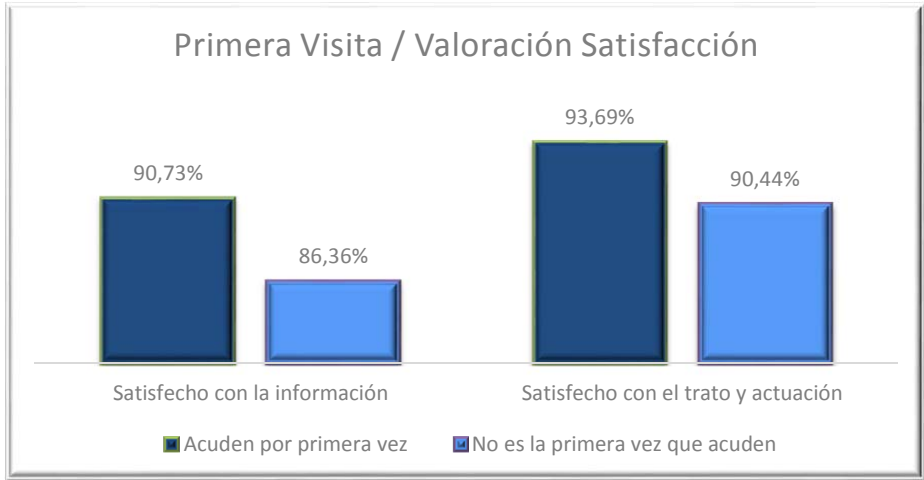


MOTIVO DE LA VISITA PORCENTAJE



VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

	2017	1er Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4° Trimestre
¿Está usted satisfecho con la información que ha recibido en esta OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor)?	89,47%	91,80%	87,42%	87,92%	92,96%
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?	92,75%	93,55%	92,80%	91,63%	93,43%

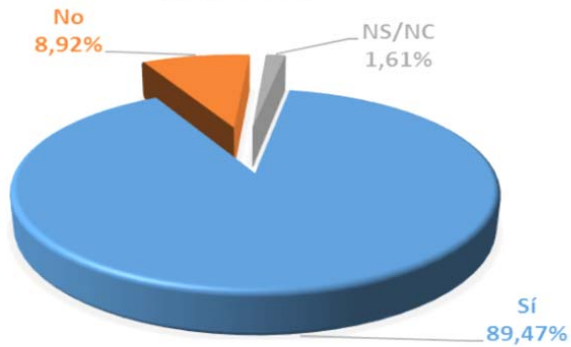


✓ Los encuestados que acuden por primera vez se muestran más satisfechos, tanto con la información recibida como con el trato del personal.

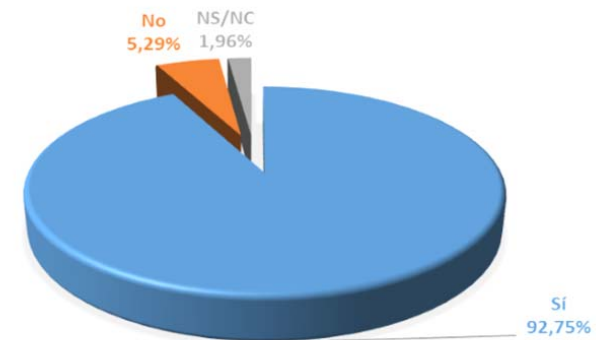
VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

	2017	1er Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4° Trimestre
¿Está usted satisfecho con la información que ha recibido en esta OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor)?	89,47%	91,80%	87,42%	87,92%	92,96%
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?	92,75%	93,55%	92,80%	91,63%	93,43%

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN RECIBIDA



SATISFACCIÓN CON EL TRATO Y LA ACTUACIÓN DEL PERSONAL



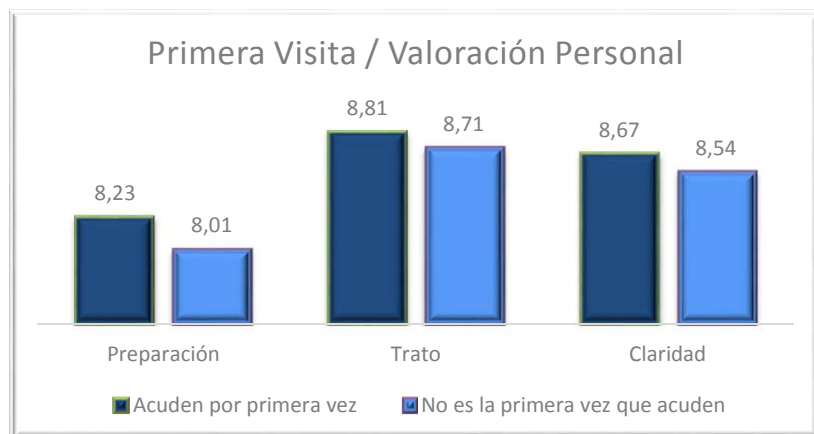
GRADO DE SATISFACCIÓN

2017

1er Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4° Trimestre
---------------	--------------	---------------	--------------

¿Cuál ha sido su 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 le ha atendido	8,17	8,12	8,22	8,06	8,46
El trato recibido, la amabilidad y cortesía del personal que le ha atendido	8,78	8,71	8,83	8,71	9,05
La claridad y la facilidad de comprensión del lenguaje utilizado por el personal	8,63	8,57	8,67	8,59	8,82



✓ En general, el personal tiene una valoración ligeramente más baja entre los usuarios que no acuden por primera vez, para cada una de las cuestiones preguntadas, preparación técnica del personal, trato recibido y claridad en el lenguaje.