

Carta de Servicios 2024

Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

1 OMIC Central	13.725 Reclamaciones tramitadas	28.304 Consultas atendidas	86,04% Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la información y orientación recibidas	91,49% Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el trato recibido	55,90% Porcentaje de mediaciones positivas de la OMIC
----------------	---------------------------------	----------------------------	---	--	---

Datos 2023

Qué SERVICIOS te ofrecemos



> Información y orientación

- Suministrar información general en materia de consumo, respecto a bienes, servicios y suministros.
- Asesorar y orientar sobre los organismos competentes para la resolución del conflicto, en aquellas materias específicas de consumo que excedan el ámbito de actuación de la OMIC.
- Facilitar a las personas interesadas información particular sobre el estado de tramitación de los expedientes, de sus reclamaciones y denuncias.

> Tramitación de reclamaciones y denuncias: ▪ Recibir las reclamaciones y denuncias una vez registradas ▪ Prestar a la persona consumidora una atención personalizada ▪ Tramitar y gestionar las reclamaciones y denuncias ▪ Mediar en los conflictos entre las personas consumidoras y el empresariado, y, en caso de resultado negativo: informar sobre la posibilidad de acudir a la Junta Arbitral de Consumo, o bien a la vía judicial para la resolución del conflicto ▪ Valorar la existencia de presuntas infracciones en materia de consumo ▪ Comunicar el resultado de la tramitación de su reclamación a la persona consumidora.

> Apoyo en las acciones formativas y educativas de las personas consumidoras: ▪ Distribuir publicaciones, folletos y revistas de elaboración propia y de otras Organizaciones relacionadas con el consumo ▪ Actualizar los contenidos de la página Web dedicados a la información a la persona consumidora ▪ Recepcionar solicitudes de formación a las personas consumidoras para ser consideradas en el programa de formación del Instituto Municipal de Consumo.

> Distribución al empresariado de hojas del sistema unificado de reclamaciones.

> Gestión e información de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Atendemos con **personal** debidamente **cualificado** en materia de consumo, suministrando **información correcta y actualizada** e informando del contenido y trámites de sus consultas, reclamaciones o denuncias. Al menos el **80%** de las personas usuarias estarán satisfechas con la información recibida. Valoración de la preparación del personal: mínimo **8**.
2. Prestamos una atención **personalizada e individualizada**, proporcionando un **trato amable y cortés**, utilizando un **lenguaje claro y comprensible**. Al menos el **80%** de las personas usuarias estén satisfechas con el trato recibido. Valoración: mínimo **8**.
3. **Ofrecemos** cita previa en la OMIC, de forma que al menos al **75 %** se les dé en un plazo no superior a **10 días naturales** y al resto, en un plazo no superior a **20 días naturales**, y entre el **95% y el 100%**, en un plazo no superior a **20 días naturales** salvo petición expresa de un plazo superior.
4. **Atendemos** en la **OMIC Central** el **85%** de las consultas recibidas a través de correo electrónico formuladas por los consumidores en un plazo no superior a **5 días naturales** y el **100%** en un plazo no superior a **10 días naturales**.
5. **Completamos** la tramitación del **80 %** de las reclamaciones en un plazo no superior a **2 meses**, y entre el **95% y el 100%** en un plazo máximo de **6 meses**.
6. **Mediamos** en los conflictos entre las personas las personas consumidoras y el empresariado propiciando la resolución voluntaria de los mismos, de modo que se resuelvan favorablemente para las personas consumidoras al menos un **45%** de los casos. Al resto de las personas consumidoras, entre el **95% y 100% de los casos**, se les informa sobre las vías alternativas posibles para su resolución.
7. **Mantenemos** actualizados los contenidos de la Web municipal relativos a la Oficina Municipal de Información al Consumidor, realizando para ello al menos **150 actualizaciones al año**.
8. **Facilitamos** a los/as empresarios/as y profesionales las hojas de reclamaciones del sistema unificado de reclamaciones y los carteles de tenencia de las mismas en el momento de su solicitud en las oficinas de la OMIC, en un **90% de los casos**. En caso de no ser posible la entrega inmediata, nunca en más de **20 días**.
9. **Contestamos el 60%** de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a **2 meses**.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#)

