

Carta de Servicios 2021

Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

| | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|--|---|--|
| 1 OMIC Central 21 OMIC de Distrito | 17.390 Reclamaciones tramitadas | Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la información y orientación recibidas: 85,88% | Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el trato recibido: 88,23% | Porcentaje de mediaciones positivas de la OMIC: 59,30% |
|---------------------------------------|---------------------------------|--|---|--|

Datos 2020

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 **calificado** 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**, salvo petición expresa de un plazo superior.
4. **Atendemos** en la **OMIC Central** el **80%** 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 la totalidad de las reclamaciones 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 **40%** de los casos. Al resto de las personas consumidoras 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 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 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).