

## 6.2. Cuestionarios

### Anexo 1. Cuestionario a establecimientos inspeccionados, pero no sancionados

#### ANEXO – CUESTIONARIO

El **Instituto Municipal Consumo del Ayuntamiento de Madrid** está realizando un estudio para conocer su opinión sobre el proceso de inspección de consumo, con el objetivo de ofrecerles un servicio de mejor calidad.

Le entregamos este cuestionario para que conteste a una serie de preguntas con el objetivo de conocer su grado de satisfacción con las cuestiones que se presentan.

La escala de puntuación es del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable. En caso de no saber qué valor otorgar a una pregunta puede utilizar la respuesta "No sabe/ no contesta"

DISTRITO MUNICIPAL							
01	Centro	07	Chamberí	13	Puente de Vallecas	19	Vicálvaro
02	Arganzuela	08	Fuencarral-El Pardo	14	Moratalaz	20	San Blas
03	Retiro	09	Moncloa	15	Ciudad Lineal	21	Barajas
04	Salamanca	10	Latina	16	Hortaleza		
05	Chamartín	11	Carabanchel	17	Villaverde		
06	Tetuán	12	Usera	18	Villa de Vallecas		

	Propietario		Encargado
--	-------------	--	-----------

Actividad que realiza: \_\_\_\_\_

#### ENCUESTA 1.- INSPECCIÓN DE CONSUMO

1. ¿Cómo valora el trato del inspector en la última Inspección de Consumo?	Muy bueno	5
	Bueno	4
	Regular	3
	Malo	2
	Muy malo	1
	NS/NC	

2. ¿Cómo valora la información proporcionada sobre el motivo de la inspección?	Muy satisfactoria	5
	Satisfactoria	4
	Algo satisfactoria	3
	Insatisfactoria	2
	Muy insatisfactoria	1
	NS/NC	

3. ¿Cómo valora la duración de la última inspección de consumo? (tiempo transcurrido desde que comenzó hasta que finalizó a la inspección)	Muy corto	5
	Corto	4
	Normal	3
	Largo	2
	Muy largo	1
	NS/NC	

4. ¿Cómo valora el tiempo transcurrido entre las inspecciones de consumo que ha recibido? (tiempo transcurrido entre la penúltima y la última inspección recibida)	Muy corto	5
	Corto	4
	Normal	3
	Largo	2
	Muy largo	1
	NS/NC	

5.- En caso de que haya tenido que aplicar nuevas disposiciones ¿cómo valora la información proporcionada por el inspector?	Muy satisfactoria	5
	Satisfactoria	4
	Algo satisfactoria	3
	Insatisfactoria	2
	Muy insatisfactoria	1
	NS/NC	

6.- En caso de que haya tenido que corregir alguna deficiencia ¿cómo valora la información proporcionada por el inspector?	Muy satisfactoria	5
	Satisfactoria	4
	Algo satisfactoria	3
	Insatisfactoria	2
	Muy insatisfactoria	1
	NS/NC	

7.- ¿Cómo valora la claridad de exposición del Acta de Inspección?	Muy clara	5
	Clara	4
	Algo clara	3
	Poca clara	2
	Muy poca clara	1
	NS/NC	

8.- ¿Tiene alguna sugerencia que aportar o desea añadir algo?

¿Ha sido usted sancionado en alguna ocasión?

<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	En caso afirmativo continúe contestando la encuesta
--------------------------	----	--------------------------	----	---

**Anexo 2. Cuestionario a establecimientos inspeccionados y sancionados**

**ENCUESTA 2.- PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

9.- En el expediente sancionador que ha recibido del Ayuntamiento de Madrid los motivos de la sanción se exponen con:	Mucha claridad	5
	Claridad	4
	Algo de claridad	3
	Poca claridad	2
	Muy poca claridad	1
	NS/NC	

<b>10.-</b> ¿Le quedan claros todos los puntos del expediente sancionador?	<b>Si</b>
	<b>No</b>
	<b>Ns</b>

<b>11.-</b> ¿Ha solicitado alguna aclaración?	<b>Si</b>
	<b>No</b>
	<b>Ns</b>

<b>12.-</b> Las aclaraciones que ha recibido eran:	Muy claras	<b>5</b>
	Claras	<b>4</b>
	Mas o menos claras	<b>3</b>
	Poco claras	<b>2</b>
	Muy poco claras	<b>1</b>
	NS/NC	

<b>13.-</b> ¿Por qué no ha solicitado ninguna aclaración?	Ha obtenido información por otros medios	<b>a</b>
	Cree que no sirve para nada	<b>b</b>
	Otros motivos. Indique cuáles	<b>c</b>
	NS/NC	<b>d</b>

<b>14.-</b> Cuando usted se ha interesado por subsanar las deficiencias detectadas en su establecimiento ¿cómo cree que ha sido la información que le han facilitado para ello?	Muy satisfactoria	<b>5</b>
	Satisfactoria	<b>4</b>
	Algo satisfactoria	<b>3</b>
	Insatisfactoria	<b>2</b>
	Muy insatisfactoria	<b>1</b>
	NS/NC	

<b>15.-</b> ¿Qué valoración hace de la atención telefónica o presencial prestada por el Ayuntamiento sobre el procedimiento sancionador iniciado en su establecimiento?	Muy satisfactoria	<b>5</b>
	Satisfactoria	<b>4</b>
	Algo satisfactoria	<b>3</b>
	Insatisfactoria	<b>2</b>
	Muy insatisfactoria	<b>1</b>
	NS/NC	

<b>16.-</b> ¿Tiene alguna sugerencia que aportar o desea añadir algo?
---

---

### Anexo 3. Cuestionario Consumidores

#### CUESTIONARIO PROPUESTO PARA LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA OIC

##### Presentación

Buenos días, mi nombres es ..... y le llamamos en nombre del Ayuntamiento de Madrid porque estamos realizando una encuesta para la Oficina Municipal de Investigación de Consumo.

Hemos contactado con usted porque interpuso una reclamación y queremos conocer su satisfacción sobre la resolución de la misma.

P.1. ¿Recuerda usted haber interpuesto una reclamación ...? (identificar)?

- SI (1)
- NO (2)

P.2. ¿Dónde interpuso usted dicha reclamación?

- Oficina Municipal de Información al Consumidor de Distrito (1)
- Oficina central de Información al consumidor (2)
- Establecimiento frente al que reclama (3)
- Otros (Especificar): (4) .....
- NS/NC (5)

P.3. ¿Podría indicarnos cómo ha sido la resolución de su reclamación?

- Archivo (1)
- Inspección (2)
- Sanción (3)
- NS/NC (4)

P.4. ¿Podría Indicarnos, también, su grado de satisfacción con los siguientes aspectos?:

Valórelo en una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho.

- Conocimiento estado tramitación (1)
- Claridad en las comunicaciones recibidas (2)
- Identificación del órgano gestor en las comunicaciones (3)
- Otros (Especificar) ..... (4).

---

P.5. Y en cuanto al tiempo transcurrido en comunicarle la resolución, ¿qué valoración le merece?

Valórela en una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho.

P.6. ¿Sabía usted que la tramitación de su reclamación ha pasado a la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento para su resolución?

- SI (1)
- NO (2)

P.7. ¿Sabía usted que la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento realiza funciones de Inspección e Investigación con el objetivo de mejorar la protección de los consumidores?

- SI (1)
- NO (2)

P.8. ¿Podría indicar su grado de satisfacción general con la resolución recibida a la reclamación interpuesta por usted?

Valórela en una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho

P.9. ¿Por qué?

P.10. Después de esta resolución, ¿usted ha cambiado su forma de pensar a la hora de hacer otra reclamación? (el entrevistado aclara sobre el tipo de reclamación).

#### Despedida y agradecimiento

*Le damos las gracias por su colaboración en nombre de la Oficina Municipal de Investigación de Consumo.*

**Obs 1.** Observaciones del entrevistador. [.....]

---

#### Anexo 4. Cuestionario empresas reclamadas

### Cuestionario Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento

#### Presentación, localización e identificación de la Empresa

*Buenos días/tardes, mi nombre es... le llamamos en nombre de la Oficina Municipal de Investigación de Consumo del Ayuntamiento de Madrid.*

*Estamos contactando con las Empresas a las que se les ha presentado algún tipo de reclamación por parte de consumidores.*

*El objetivo de este estudio es la obtención de información acerca de la satisfacción que puedan tener acerca de las gestiones realizadas por la Oficina Municipal de Investigación de Consumo en la resolución final de la reclamación.*

**P1.- ¿Recuerda usted que un consumidor le puso una reclamación por el motivo.....?**

- Sí (1)
- No (6) -> dar más información sobre la reclamación

#### Conocimiento, comunicación y plazos de comunicación Oficina de Investigación de Consumo del Ayto.

*Ahora vamos a realizarle una serie de preguntas acerca de la Oficina de Investigación de Consumo (OIC).*

**P2.- ¿Conoce su empresa la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento?**

- Sí (1)
- No (6) -> Explicación de la Oficina Municipal de Investigación del Ayuntamiento.

*La Oficina Municipal de Investigación de Consumo del Ayuntamiento está orientada a la Investigación e Inspección dirigida a la protección de los consumidores.*

---

P3.- ¿Se ha contactado con su empresa, en algún momento desde la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento?

- Sí (1)
- No (6) ->localizar informante

P4.- ¿Sé le ha realizado una visita de Inspección para la resolución de la reclamación?

- Sí (1)
- No (6)

P5.- ¿Le ha requerido la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento algún tipo de documentación?

- Sí (1)
- No (6)

*Si en P4 contestó "Sí"*

P6.- ¿Cómo valora el trato del Inspector en la Inspección de Consumo para la resolución de la reclamación?

- Muy bueno (5)
- Bueno (4)
- Regular (3)
- Malo (2)
- Muy malo (1)
- Ns/Nc (6)

---

**P7.- ¿Cómo valora la información proporcionada sobre el motivo de la Inspección?**

- Muy satisfactoria (5)
- Satisfactoria (4)
- Algo satisfactoria (3)
- Insatisfactoria (2)
- Muy Insatisfactoria (1)
- Ns/Nc (6)

**P7BIS. - ¿Cómo valora las vías de comunicación ofrecidas por la Inspección?**

- Muy satisfactoria (5)
- Satisfactoria (4)
- Algo satisfactoria (3)
- Insatisfactoria (2)
- Muy Insatisfactoria (1)
- Ns/Nc (6)

**P8.- En caso de que haya tenido que corregir alguna deficiencia ¿Cómo valora la información proporcionada por el Inspector?**

- Muy satisfactoria (5)
- Satisfactoria (4)
- Algo satisfactoria (3)
- Insatisfactoria (2)
- Muy Insatisfactoria (1)
- Ns/Nc (6)
- No procede (7)

**P9.- ¿Cómo valora la claridad de las comunicaciones efectuadas por la Inspección de la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento?**

- Muy clara (5)
- Clara (4)
- Algo clara (3)
- Poco clara (2)
- Muy poco clara (1)
- Ns/Nc (6)

**P10.- ¿Se ha implantado algún tipo de medida para evitar este tipo de reclamaciones?**

- Sí (1) -> P10.1
- No (6)

**P10.1- ¿Podría decirme qué medidas se implantaron?**

- [.....]
- [.....]

**P11.- Por favor, indíqueme si quiere que registremos algún comentario adicional a la encuesta realizada**

[.....]

**Variables de clasificación de la empresa**

*Ahora le voy a hacer unas preguntas sobre su empresa para poder clasificar estadísticamente los datos que nos ha proporcionado*

**DATO 1.- ¿Podría indicarme cuántos establecimientos tiene su empresa?**

- Ninguno (Actividad económica en la Web, autónomos) (1)
- 1 establecimiento (2)
- Entre 2 y 10 establecimientos (3)
- Entre 10 y 15 establecimientos (4)
- Más de 15 (5)

**DATO2.- ¿Podría indicarme el número de trabajadores que tiene el establecimiento donde trabaja?**

- De 1 a 4 (1)
- De 5 a 9 (2)
- De 10 a 49 (3)
- Más de 50 (4)
- NS/NC (5)

**Despedida y agradecimiento**

*Le damos las gracias por su colaboración en nombre de la Oficina de Investigación de Consumo del Ayto.*

**Obas 1.** Observaciones del entrevistador. [.....]