

#### **TITULO DEL ESTUDIO:**

Encuesta para la evaluación de indicadores de la Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor-OMIC-, relacionados con la valoración ciudadana del servicio correspondiente al ejercicio 2018.

#### **ÓRGANO PROMOTOR:**

Instituto Municipal de Consumo.

#### **OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

La oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Madrid, cuyos servicios se prestan a través del Instituto Municipal de Consumo y los 21 Distritos de la Ciudad de Madrid, tiene como principal cometido la protección y defensa de los derechos en materia de consumo de los ciudadanos madrileños. Para conocer el grado de satisfacción de los/as usuarios/as se ha realizado una encuesta a las personas que se han dirigido a la OMIC para realizar una consulta personalizada o formular una reclamación o denuncia, con el objeto de recoger información clara y concisa sobre su opinión en cuanto a la información, orientación y trato recibido en la oficina de OMIC a la que hayan acudido, contemplando los siguientes contenidos:

- Valoración de la información facilitada por el personal de la OMIC y de la orientación recibida en materia de consumo.
- Valoración de la atención personalizada e individualizada recibida en la OMIC.
- Valoración general del grado de satisfacción del usuario.

#### **UNIVERSO:**

Personas usuarias que se han dirigido a la OMIC para realizar una consulta personalizada o formular una reclamación en cualquiera de las oficinas de la OMIC a lo largo del año 2018.

#### **TAMAÑO MUESTRAL:**

2.500 encuestas telefónicas

#### **ERROR DE MUESTREO:**

+/- 2% del global de la muestra.

#### **PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

Se envía una muestra de personas usuarias del servicio obtenida de la aplicación del control de citas de la OMIC.

#### **MÉTODO DE RECOGIDA:**

Encuesta telefónica a personas usuarias de la OMIC.

#### **PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

Entre los meses de enero a noviembre de 2018.