



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN DE CONSUMO

ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO  
AYUNTAMIENTO DE MADRID

Madrid, junio de 2020

---

## ÍNDICE

1.	Objeto y alcance del estudio.....	3
2.	Introducción a la ficha técnica .....	4
3.	Resultado de las encuestas.....	5
3.1.	Inspección de Consumo.....	5
3.2.	Procedimiento Sancionador.....	20
3.3.	Oficina de Investigación de Consumo .....	32
3.3.1	<i>Resultados de la entrevista telefónica a consumidores</i> .....	32
3.3.2	<i>Resultados de las entrevistas telefónicas a empresas reclamadas por los consumidores</i> .....	52
4.	Indicadores Globales .....	70
4.1.	Valor medio de satisfacción del cliente en la Inspección de Consumo (VSIC).....	70
4.2.	Valor medio de satisfacción del cliente en el Procedimiento Sancionador (VSPS).....	72
4.3.	Valor medio de satisfacción del cliente con la Oficina de Investigación de Consumo (VSOIC) .....	74
4.4.	Índice de Satisfacción del Cliente (ISC).....	76
5.	Conclusiones.....	77
5.1.	Fortalezas.....	77
5.1.1	Inspección de consumo.....	77
5.2.	Áreas de mejora .....	77
5.2.1	Inspección de consumo.....	77
5.2.2	Procedimiento sancionador .....	78
5.2.3	Oficina de Investigación de Consumo.....	78
5.3.	Propuestas .....	79
5.3.1	Inspección.....	79
5.3.2	Procedimiento sancionador .....	79
5.3.3	Oficina de Investigación de Consumo.....	79
6.	Anexo.....	81
6.1.	Ficha Técnica .....	81
6.2.	Cuestionarios .....	83

---

## 1. Objeto y alcance del estudio

El Servicio de Inspección del Consumo del Área de gobierno de economía, innovación y empleo del Ayuntamiento de Madrid lleva a cabo la actividad de vigilancia y control sobre bienes y servicios destinados a los consumidores, con el fin de comprobar su adecuación a la legislación vigente y proteger los derechos de los consumidores. Con la realización de este estudio se pretende dar respuesta a la necesidad de consumidores y empresas de una mayor calidad de los servicios que presta la Administración.

El Servicio de Inspección del Consumo (SIC) tiene, entre sus prioridades, la mejora continua de su labor y el alcanzar la plena satisfacción de sus clientes. Para lograr los objetivos mencionados anteriormente, el Servicio realiza, con una periodicidad bienal, un estudio sobre la percepción que tanto las empresas como los consumidores que han presentado alguna reclamación tienen sobre las actividades que presta el Servicio de Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid.

El Servicio de Inspección del Consumo enfoca su actividad hacia dos colectivos: por un lado, el de los propietarios de los comercios o establecimientos inspeccionados, bien como consecuencia de campañas programadas, denuncias, redes de alerta, comprobación de expedientes sancionadores u otras actuaciones no programadas. Y, por otro lado, los consumidores que interpusieron alguna reclamación a una empresa y que ésta haya sido gestionada por la Oficina Municipal de Investigación de Consumo (OIC).

El fin de este informe es analizar los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas por Novotec Consultores. Mediante dicho análisis, se pueden establecer las fortalezas y áreas de mejora detectadas, de acuerdo, por un lado, con la percepción de los dos colectivos mencionados.

Fruto de esta investigación, se ha obtenido la siguiente información relevante:

El **nivel de satisfacción** de los propietarios de los establecimientos y consumidores con los principales aspectos que describen las actividades del Servicio de Inspección de Consumo (Inspección, Procedimiento Sancionador e Investigación de Consumo). A su vez se ha obtenido una **información cualitativa** sobre las observaciones, sugerencias o expectativas de los propietarios de los establecimientos y consumidores relacionados con el Servicio y, fruto del análisis de los datos obtenidos, se han identificado unas **fortalezas y áreas de mejora**.

## 2. Introducción a la ficha técnica

La información detallada sobre la ficha técnica se puede consultar en el Anexo.

Las muestras obtenidas han sido las planificadas en todos los casos, incluso en la encuesta de empresas reclamadas.

### 3. Resultado de las encuestas

A continuación, se analizarán los resultados obtenidos en las encuestas a los propietarios de los establecimientos.

La encuesta se hizo a los propietarios de los establecimientos y, en el caso de no haber sido posible, al encargado del establecimiento.

#### 3.1. Inspección de Consumo

En este apartado se analizarán los resultados obtenidos tras la realización de las entrevistas.

##### Pregunta P.1. ¿Cómo valora el trato del inspector en la última Inspección de Consumo?

Del total de locales inspeccionados, el 93,4% indicó haber tenido un trato “muy bueno” o “bueno” por parte del Inspector. Suben del 0,6% en 2018 al 2,2% en 2020 las empresas inspeccionadas que consideraron que el trato del inspector había sido “malo” o “muy malo”.

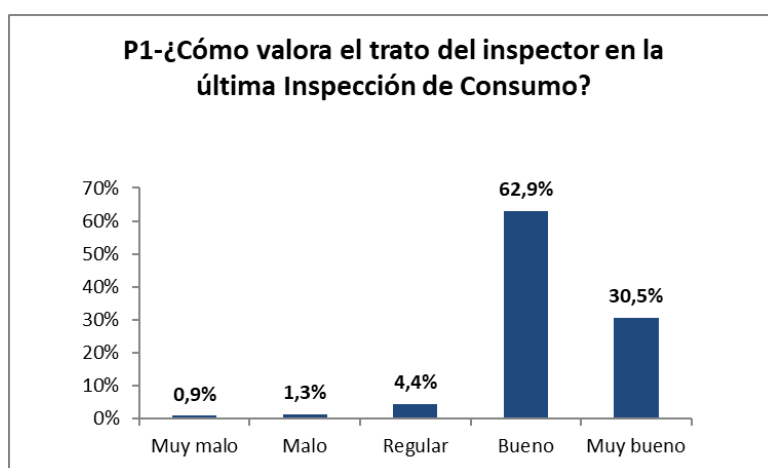


Fig. 1: Valoración trato del inspector. Base 2020: 226

En promedio, la valoración del trato del Inspector alcanza un valor de 4,21, ligeramente superior a la obtenida durante el año 2018 (4,17) y superior al resto de años.

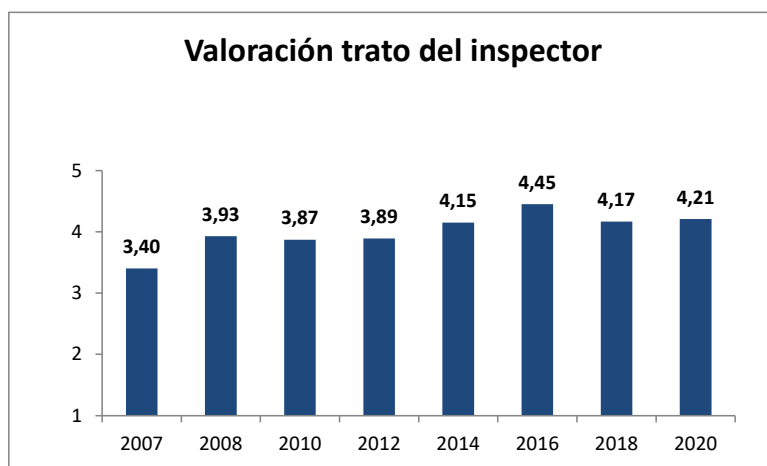


Fig. 2: Valoración trato del inspector. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 252; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168; 2020: 226

En términos comparativos con el año 2018, se produce un ligero descenso del porcentaje de entrevistados de las empresas inspeccionadas que considera que el trato del inspector fue “bueno”, pasando del 71,5% al 62,9%. Sin embargo, con respecto a 2018 aumenta claramente el porcentaje de encuestados que lo consideran “muy bueno”.

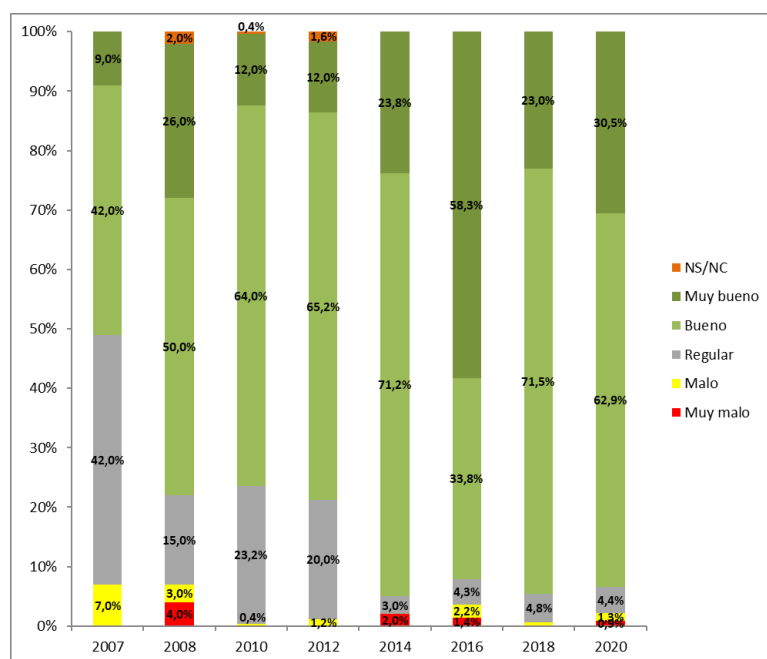


Fig. 3: Valoración trato del inspector. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 252; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168; 2020: 226

**Pregunta P.2. ¿Cómo valora la información proporcionada sobre el motivo de la Inspección?**

La información proporcionada por el inspector sobre el motivo de la inspección se ha considerado “muy satisfactoria” o “satisfactoria” en el 87,6% de los casos. Sólo el 4,4% de los entrevistados se muestra disconforme con la información proporcionada sobre el motivo de la Inspección.

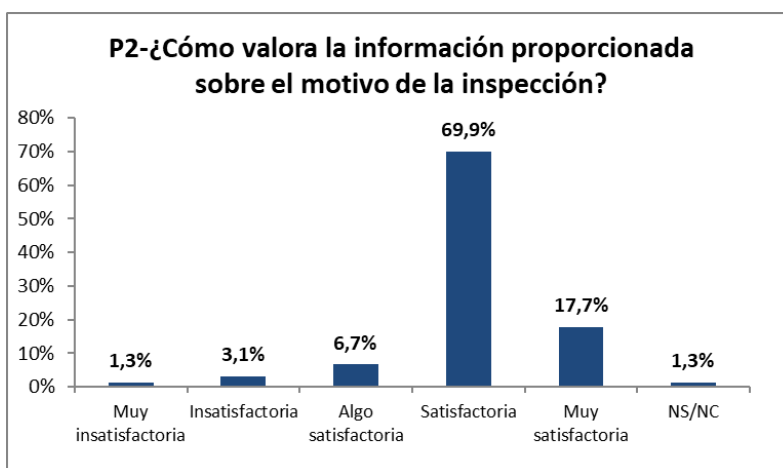


Fig. 4: Valoración información motivo de la Inspección. Base 2020: 226

Como ocurría en el año 2018, queda patente el esfuerzo realizado por el Servicio de Inspección del Consumo a la hora de proporcionar más y mejor información respecto a los motivos por los que los establecimientos comerciales son inspeccionados, esfuerzo que los propietarios y encargados reconocen manifestando una alta tasa de respuestas positivas (“satisfactoria” o “muy satisfactoria”). También se aprecia una evolución positiva en la valoración a lo largo de los últimos años.

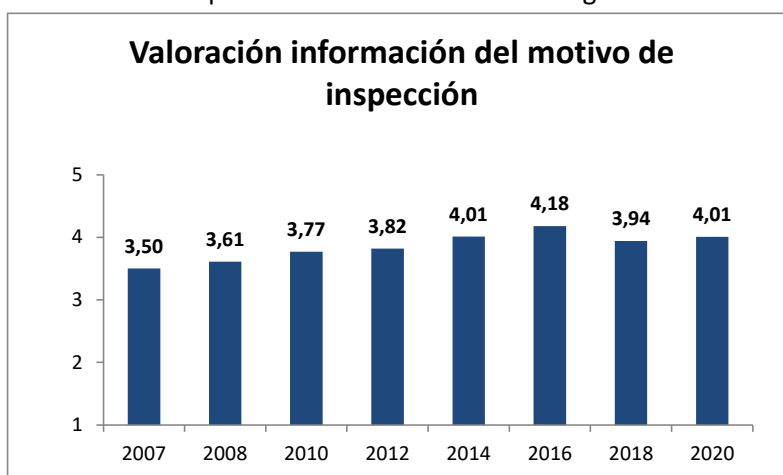


Fig. 5: Valoración información motivo de la Inspección. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168; 2020: 226

En 2020 aumenta el número de encuestados que consideran la información como “satisfactoria”, que pasa del 66,1% al 69,9%. Como puede observarse en la figura 6, los niveles de satisfacción con este ítem son altos en todos los años.

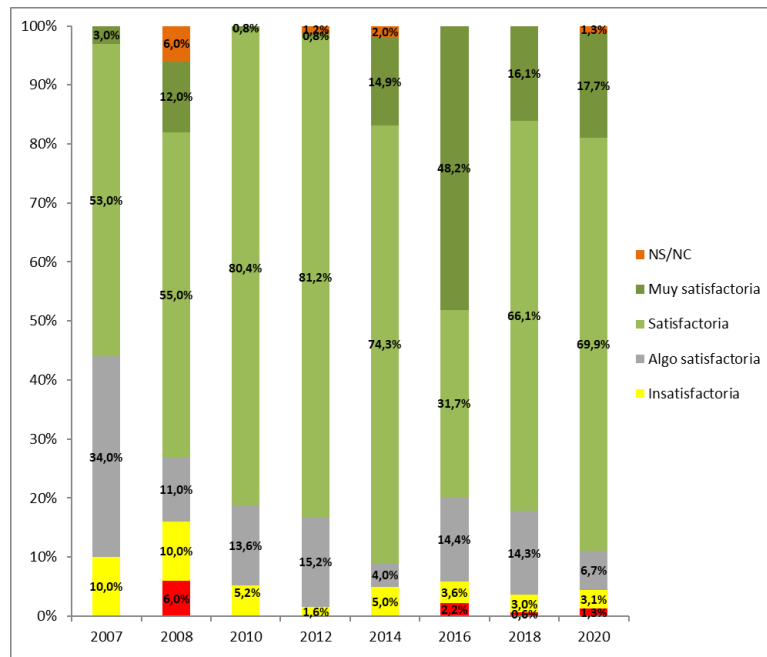


Fig. 6: Valoración información motivo de la Inspección. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168; 2020: 226



**Pregunta P.3.** ¿Cómo valora la duración de la última Inspección de Consumo? *(tiempo transcurrido desde que comenzó hasta que finalizó la Inspección)*

La duración de la inspección es considerada normal por gran parte de los entrevistados, en concreto para el 86,7% de los mismos. El 6,2% de los entrevistados consideraron que el tiempo de la última inspección fue “corto” o “muy corto”. Algunos entrevistados se muestran, no obstante, descontentos con la duración de dichas inspecciones, pues tienen público que atender en el momento en que les realizan la visita. El 4,0% y el 1,8% considera que la duración de la última inspección es “larga” o “muy larga” respectivamente.

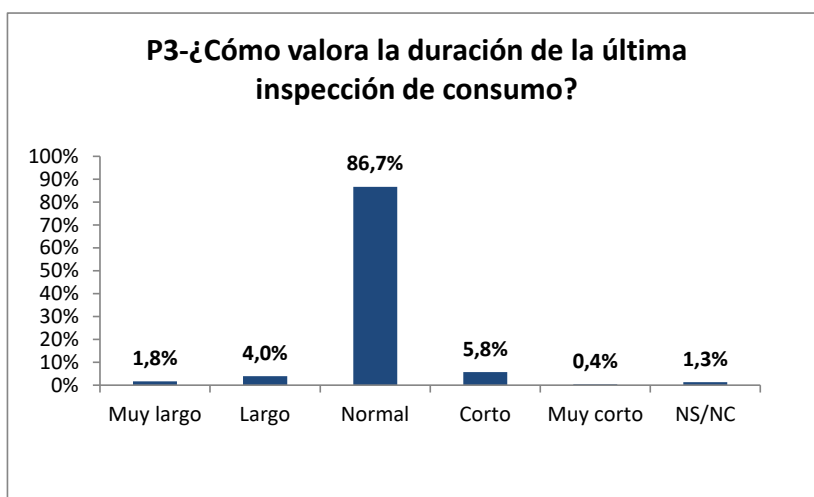


Fig. 7: Valoración duración de la última Inspección de Consumo. Base 2020: 226

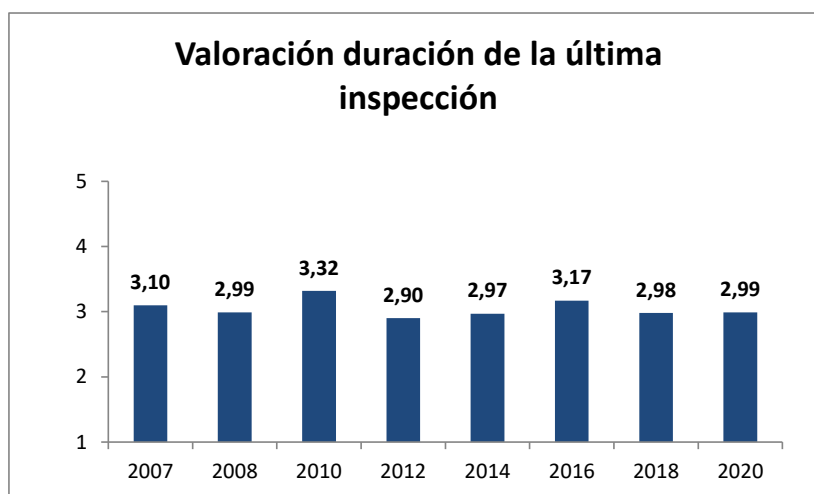
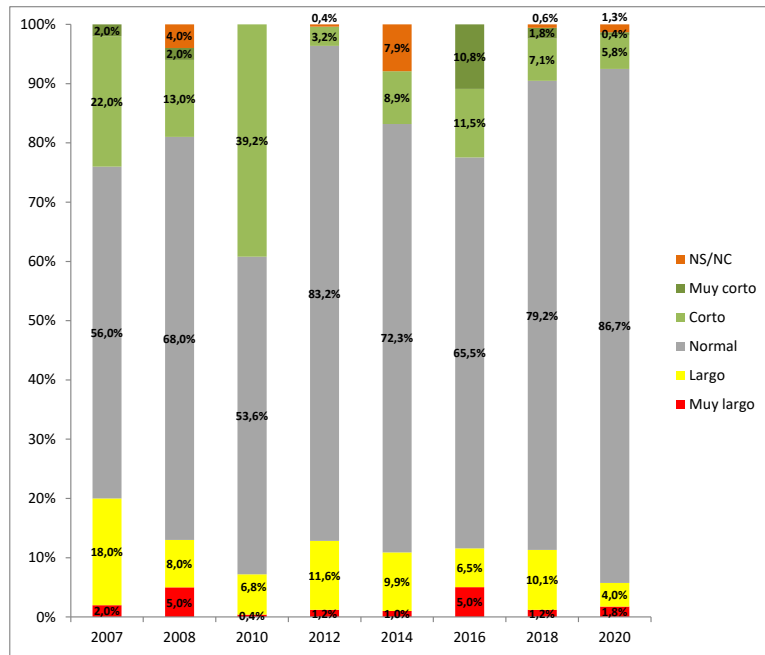


Fig. 8: Duración de la última Inspección. Valores entre 1, Muy larga; 5 Muy corta. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168; 2020: 226

El año 2020, comparado con los años anteriores, destaca por el aumento del número de entrevistados que han considerado el tiempo como “normal”, “corto” o “muy corto”, lo que implica mejoría de la percepción de este aspecto.



**Fig. 9: Duración de la última Inspección. Comparación años 2007, 2008, 2010, 2012, 2014, 2016 y 2018. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168; 2020: 226**

**Pregunta P.4. ¿Cómo valora el tiempo transcurrido entre las inspecciones de Consumo que ha recibido? (tiempo transcurrido entre la penúltima y la última Inspección recibida)**

En cuanto a la valoración del tiempo transcurrido entre las inspecciones de Consumo recibidas, se observa que el 61,5% de los entrevistados consideran que es un tiempo “normal”. El 13,7%, sin embargo, considera que el tiempo entre las dos últimas inspecciones recibidas es “corto” o “muy corto”. El 5,8% de los entrevistados consideraron que el tiempo transcurrido entre las dos últimas inspecciones había sido “largo” o “muy largo”.

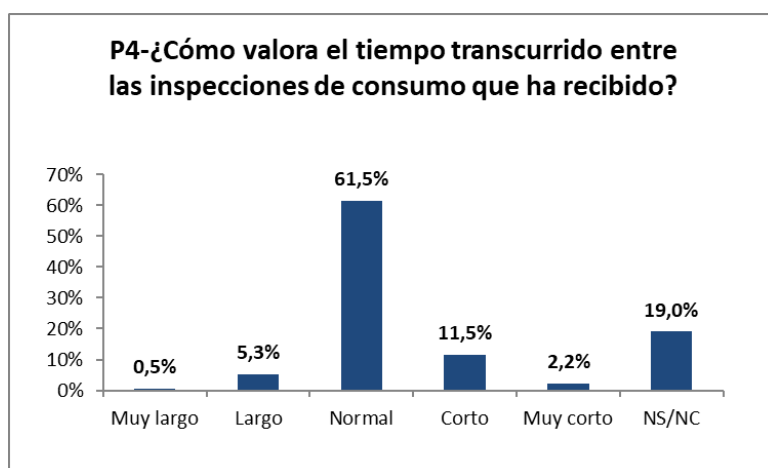


Fig. 10: Valoración tiempo transcurrido entre inspecciones. Base 2020: 226

La valoración sobre el tiempo transcurrido entre inspecciones disminuye levemente en los tres últimos años estudiados, bajando 0,15 puntos de 2014 a 2020.

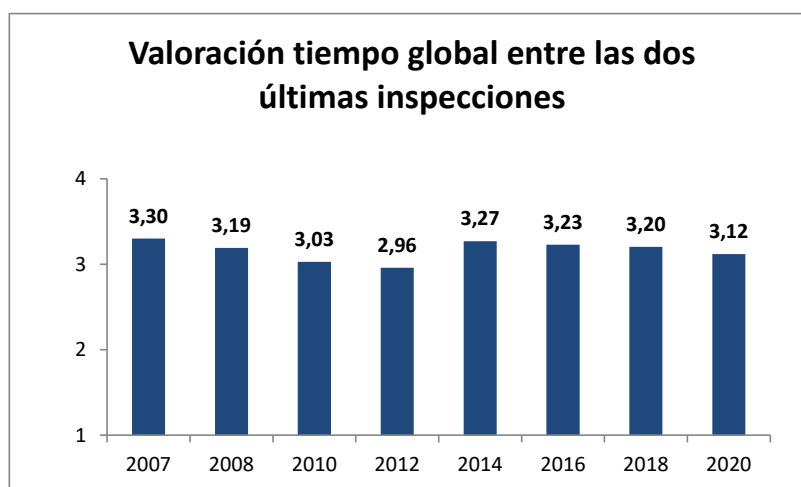


Fig. 11: Tiempo transcurrido entre inspecciones. Valores entre: 1, Muy larga; 5 Muy corta. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168; 2020: 226

Por otro lado, se observa también que ha disminuido el porcentaje de los entrevistados que no saben o no contestan a esta pregunta en 2020 respecto a 2018. También se constata que aumenta el porcentaje de personas que consideran la duración de la última inspección normal, que pasa de 51,8% en 2018 a 61,5% en 2020.

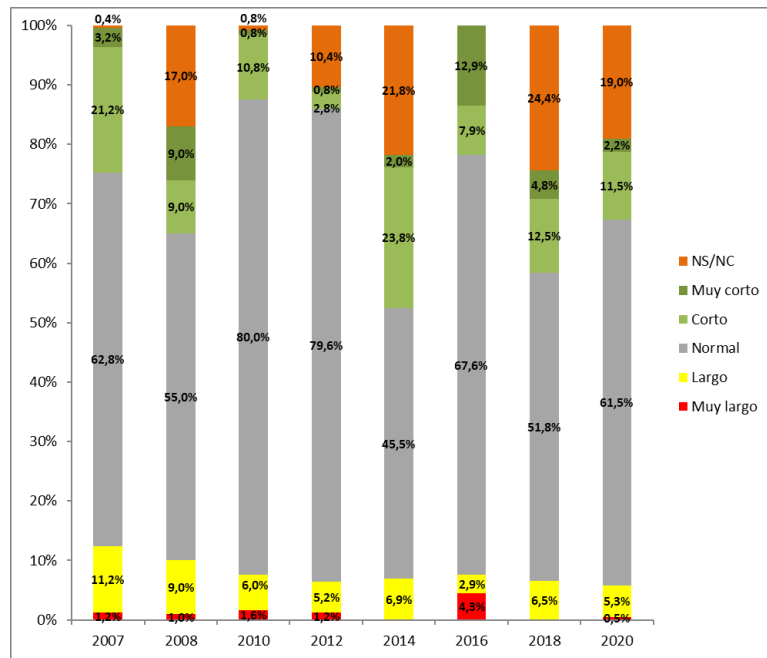


Fig. 12: Duración de la última Inspección. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168; 2020: 226

**Pregunta P.5.** En caso de que haya tenido que aplicar nuevas disposiciones, ¿cómo valora la información proporcionada por el inspector?

Se puede decir que hay un buen grado de satisfacción entre los locales encuestados que han sido inspeccionados, ya que el 80,1% de los mismos opinaron que la información proporcionada por el inspector era “satisfactoria” o “muy satisfactoria”. Sólo el 3,1% encontraron que la información era, en su opinión, “insatisfactoria” y el 2,2% de los casos consideraron la información como “muy insatisfactoria”.



Fig. 13: Valoración información facilitada en caso de haber tenido que aplicar nuevas disposiciones. Base 2020: 226

En la Fig. 14 se muestra la evolución de la valoración a lo largo de los últimos años. Como puede apreciarse, desde 2007 hasta 2016 se mantiene la tendencia al alza de la valoración de este atributo (de 3,40 a 4,21), pero en 2018 desciende a 3,90 para elevarse ligeramente a 3,93 en 2020.

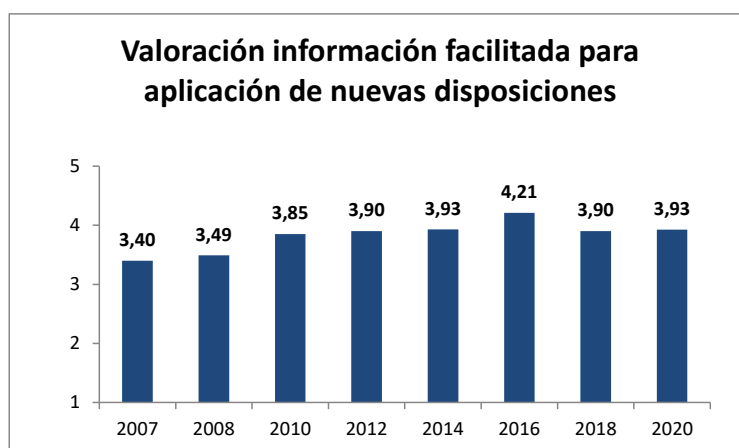


Fig. 14: Valoración información facilitada para aplicar nuevas disposiciones. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168; 2020: 226

Significativa mejoría de los resultados con respecto a 2018: aumenta claramente el porcentaje de personas que están satisfechas o muy satisfechas (del 66,0% en 2018 al 80,1% en 2020) y disminuye considerablemente las personas que no saben o no contestan a esta pregunta (del 21,4% en 2018 al 8,4% en 2020). Por lo demás, tanto el porcentaje de personas muy insatisfechas e insatisfechas se mantiene bajo y estable a lo largo del tiempo.

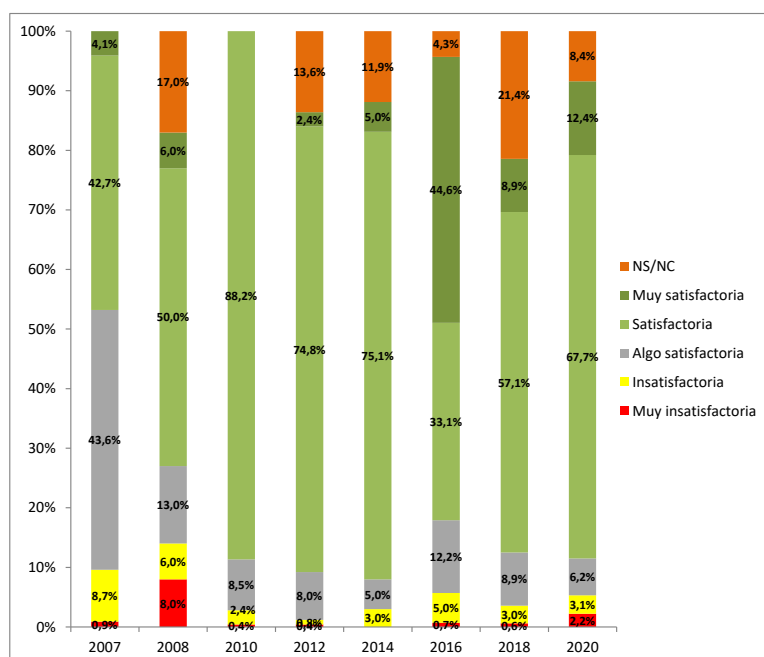


Fig. 15: Valoración información facilitada para aplicar nuevas disposiciones. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168; 2020: 226

**Pregunta P.6.** En caso de que haya tenido que corregir alguna deficiencia, ¿cómo valora la información proporcionada por el inspector?

La valoración a la información proporcionada por el inspector es buena, ya que el 78,8% de los consultados opinan que es “satisfactoria” o “muy satisfactoria”. El 2,6% opinan que la información proporcionada por el inspector fue “insatisfactoria” y el 1,8% que fue “muy insatisfactoria”.

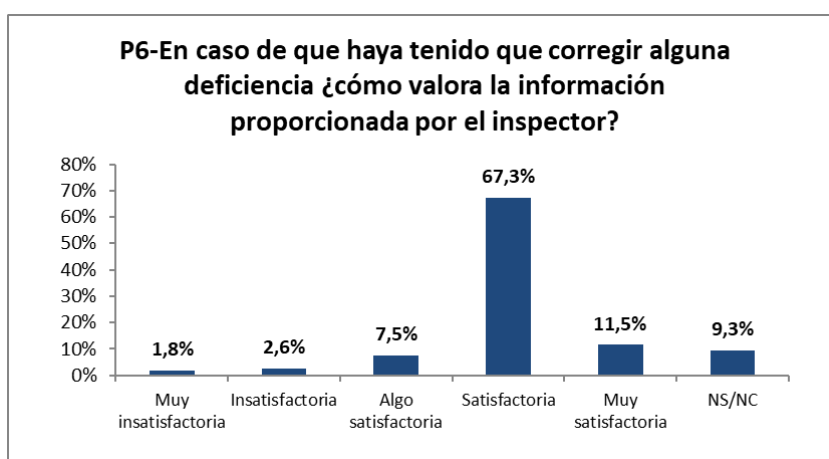


Fig. 16: Valoración información facilitada para la corrección de deficiencias. Base 2020: 226

En el siguiente gráfico se observa que la valoración se mantiene estable a lo largo del tiempo, si bien desciende ligeramente con respecto a 2018 (de 3,98 a 3,93). En la figura 17 se observa cómo, desde 2007 hasta 2016, se mantiene la tendencia al alza de la valoración de este atributo (de 3,30 a 4,23), pero a partir de 2018 desciende ligeramente.

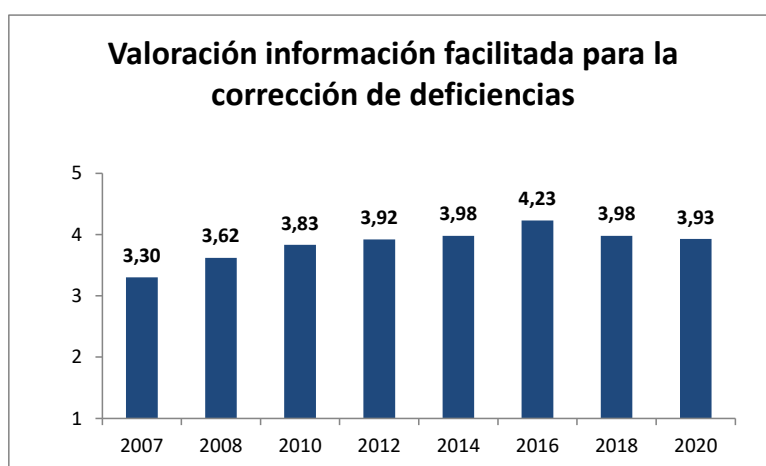


Fig. 17: Valoración de la información facilitada para corregir deficiencias. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168; 2020: 226

Como se ha señalado anteriormente, una clara mayoría de los encuestados, el 78,8%, consideran como “satisfactoria” o “muy satisfactoria” la información recibida por el inspector para corregir las deficiencias detectadas. El porcentaje de personas que se manifiestan “muy satisfechas” se mantiene respecto a 2018 en un 11,3%.

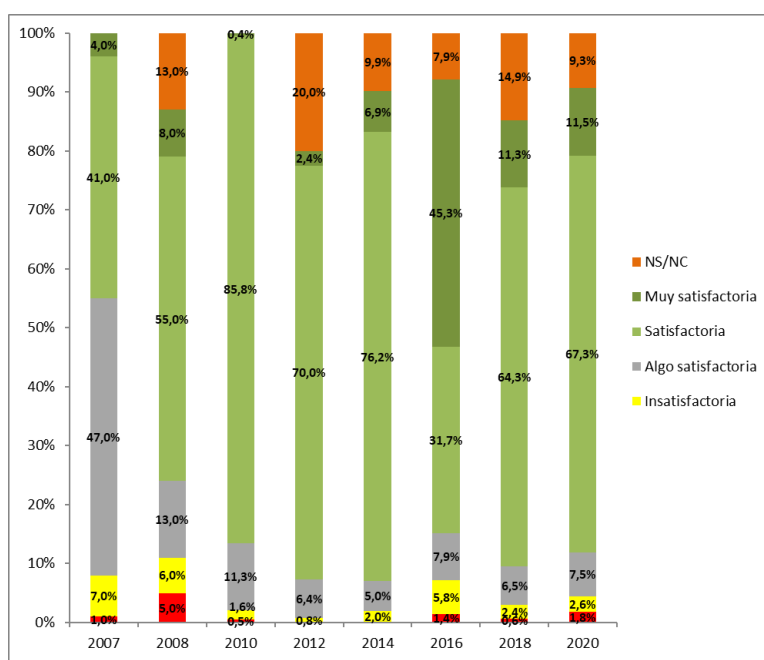


Fig. 18: Valoración de la información facilitada para corregir deficiencias. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168; 2020: 226



**Pregunta P.7. ¿Cómo valora la claridad de exposición del acta de inspección?**

La exposición del acta de inspección es considerada como “clara” o “muy clara” por el 86,3% de los consultados. El 6,6% considera que el acta de inspección es “muy poco clara” o “poco clara”.

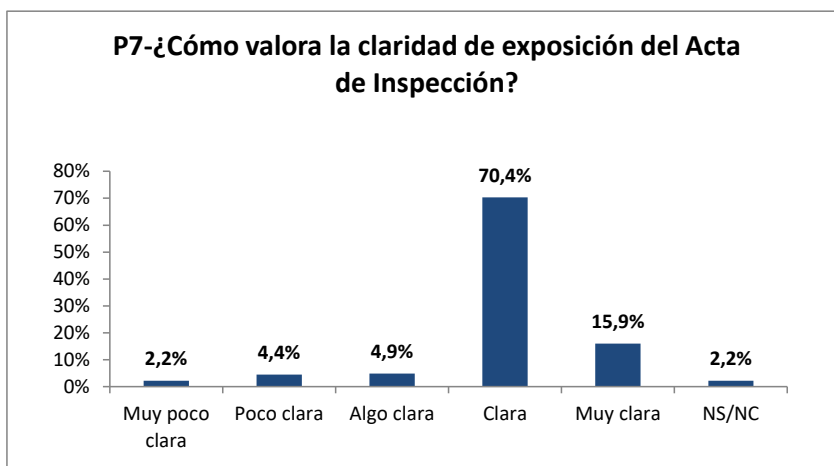


Fig. 19: Valoración claridad del acta de inspección. Base 2020: 226

En el siguiente gráfico se observa que, desde el año 2010, existe una mejoría en cuanto a la percepción sobre la claridad del acta de inspección, pasando de 3,87 a 4,03 puntos en 2016, siendo el 5 la mayor puntuación posible. En 2018 baja ligeramente a 3,83 pero, tras la bajada, vuelve a subir ligeramente en 2020 hasta 3,95.

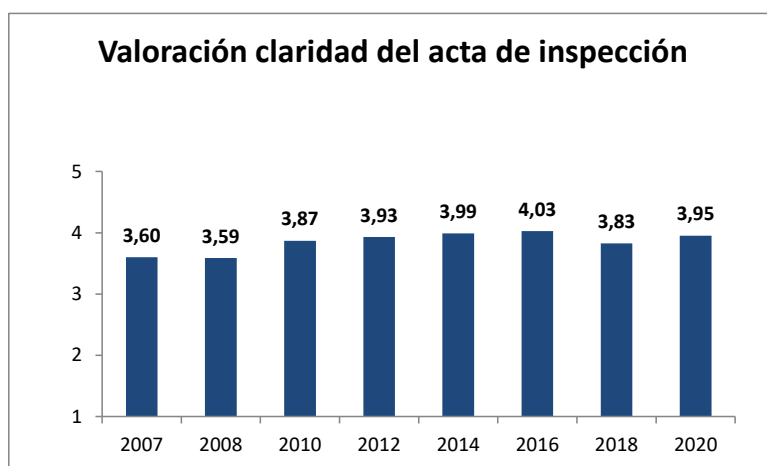


Fig. 20: Valoración de la claridad del acta de inspección. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168; 2020: 226

La comparación interanual de los resultados muestra que éstos se mantienen estables a lo largo del tiempo, con unos índices de satisfacción respecto a la claridad del acta de inspección elevados. Además, destaca un claro descenso respecto a 2018 del porcentaje de encuestados que perciben el acta como “poco clara” que pasa del 7,7% en 2018 a 4,4% en 2020.

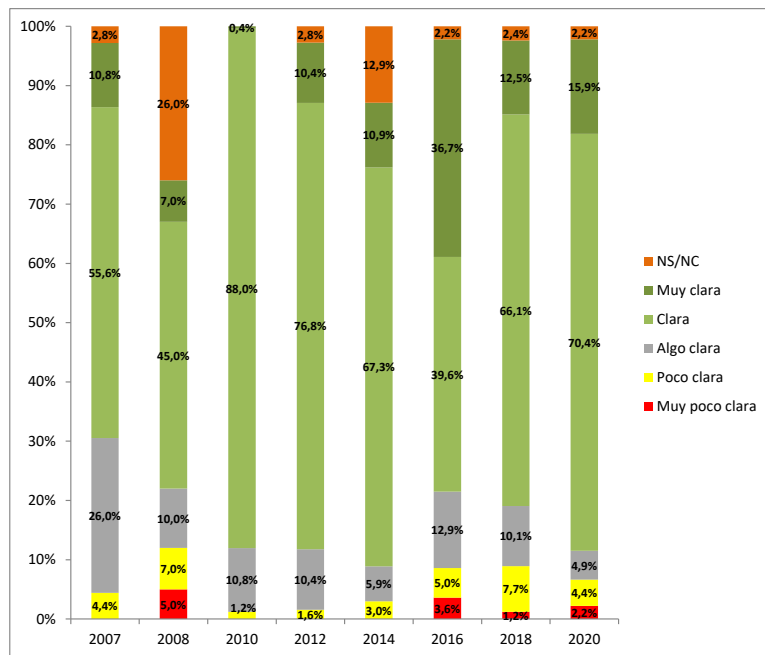


Fig. 21: Valoración de la claridad del acta de inspección. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 253; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168; 2020: 226

---

**Pregunta P.8.** ¿Tiene alguna sugerencia que aportar o desea añadir algo?

---

*Las sugerencias realizadas por los informantes han sido las siguientes:*

Respuesta	Nº
Aunque la información reflejada en el acta de inspección es clara, al ser papel de calco la calidad del documento es deficiente, resultado difícil leer algunas partes	7
Mayor claridad en cuanto a los cambios a realizar en el establecimiento	4
Mayor claridad en el acta de inspección	2
Trato igualitario a todos los establecimientos, exigir los mismos requisitos.	2
Que el inspector se identifique al llegar a la tienda	2
El inspector era excelente	2
Menor frecuencia de inspecciones	1
Mejorar el control de la venta en la calle y en el metro	1
Recibir información en cuanto a cambios de normativa para poder hacer las modificaciones a tiempo.	1
Que la normativa aplique igual al pequeño comercio y a las grandes superficies	1
Que los requisitos solicitados se apliquen por igual a todos los establecimientos, y en todas las comunidades y ayuntamientos.	1

### 3.2. Procedimiento Sancionador

En este apartado se analizarán los resultados obtenidos tras la realización de las entrevistas a las empresas que han tenido algún tipo de sanción.

**Pregunta P.9.** En el expediente sancionador que ha recibido del Ayuntamiento de Madrid los motivos de la sanción se exponen con:

El 75,8% de los informantes que respondieron la encuesta indicaron que la sanción se expuso de manera “clara” o “muy clara”, un porcentaje muy superior al obtenido en años anteriores. El 6,9% opinó que los motivos de la sanción sólo fueron “algo claros”. Por último, el 13,8% opinó que los motivos de la sanción se exponían de una manera “poco clara” o “muy poco clara”, lo que supone un pequeño descenso respecto a 2018.

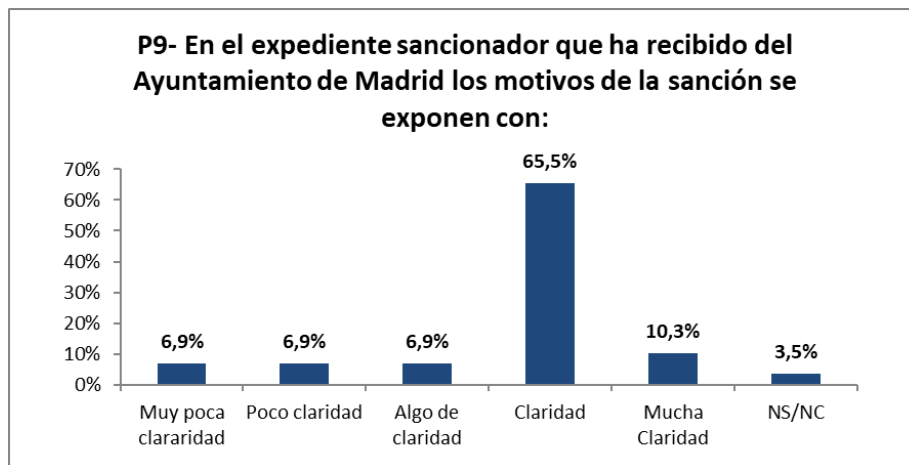


Fig. 22: Valoración claridad motivos de sanción. Base 2020: 29

Los motivos de una sanción deberían de ser perfectamente entendidos por los propietarios de los establecimientos comerciales que han sido sancionados, ya que es la manera de prevenir nuevos incumplimientos de la normativa. Desde el punto de vista del propietario recibir una sanción es algo negativo, si bien es muy positivo el hecho de que los motivos de la sanción, desde su punto de vista, hayan sido expuestos con claridad.

En el siguiente gráfico se puede ver que se ha producido un aumento en la valoración de la claridad de exposición de los motivos de sanción, con respecto al año 2014, 2016 y 2018. De hecho, si exceptuamos 2010 donde se alcanzó 3,90 puntos, en 2020 éste ítem obtiene la máxima puntuación desde 2007.

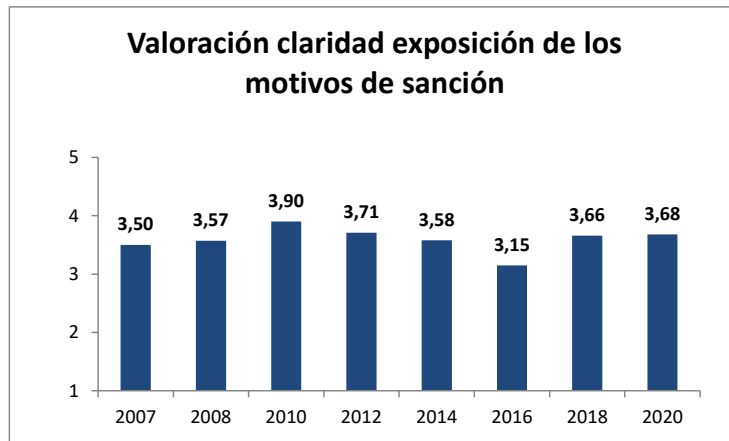


Fig. 23: Valoración de la claridad de los motivos de sanción. Bases: 2007: 105; 2008: 110; 2010: 29; 2012: 100; 2014: 70; 2016: 27; 2018: 50; 2020: 29

Se observa que, respecto al año 2018, se ha incrementado la opinión de “claridad” de los motivos de la sanción, que pasa del 58,0% en 2018 al 65,5% en 2020. También mejora la opinión de que los motivos de sanción se exponen con “mucho claridad”, pasando del 8,0% de los encuestados al 10,3%.

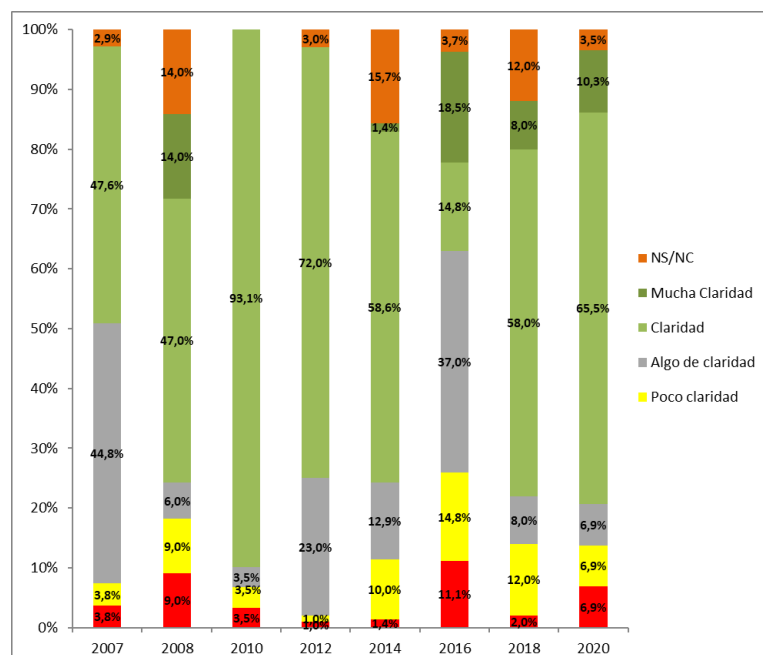


Fig. 24: Valoración de la claridad exposición de los motivos de sanción. Bases: 2007: 105; 2008: 110; 2010: 29; 2012: 100; 2014: 70; 2016: 27; 2018: 50; 2020: 29

**Pregunta P.10.** ¿Le quedan claros todos los puntos del expediente sancionador?

Destaca el alto porcentaje de respuestas afirmativas (86,2%), si bien el 10,3% considera que no están claros todos los puntos del expediente sancionador.

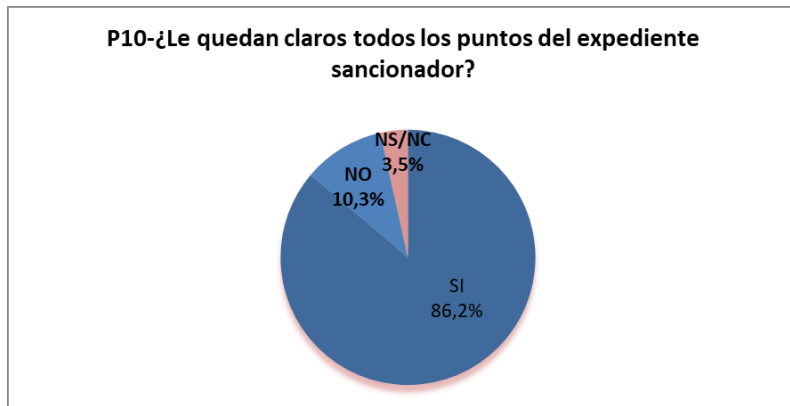


Fig. 25: Claridad de los puntos del expediente sancionador. Base 2020: 29

En la siguiente figura se aprecia que, exceptuando 2010, 2020 es el año en que los entrevistados muestran un menor porcentaje de personas que no les queda claro los puntos del expediente sancionador: 10,3% frente a 14% y 22,2% de los años 2018 y 2016 respectivamente.

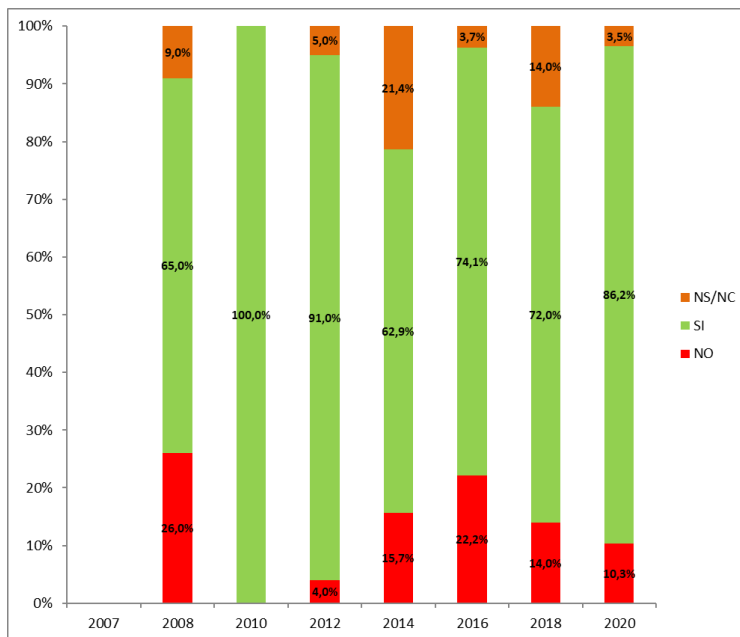


Fig. 26: Claridad de los puntos del expediente sancionador. Bases: 2008: 111; 2010: 29; 2012: 100; 2014: 70; 2016: 27; 2018: 50; 2020: 29 (En 2007 no se contempló esta pregunta)

**Pregunta P.11. ¿Ha solicitado alguna aclaración?**

Como se observa en el siguiente gráfico, de los establecimientos que no han respondido afirmativamente la pregunta anterior, sólo un establecimiento ha solicitado aclaración sobre el expediente, los otros no lo han hecho, bien porque no lo han considerado necesario o por entender que dichas aclaraciones no van a aportar nada nuevo.

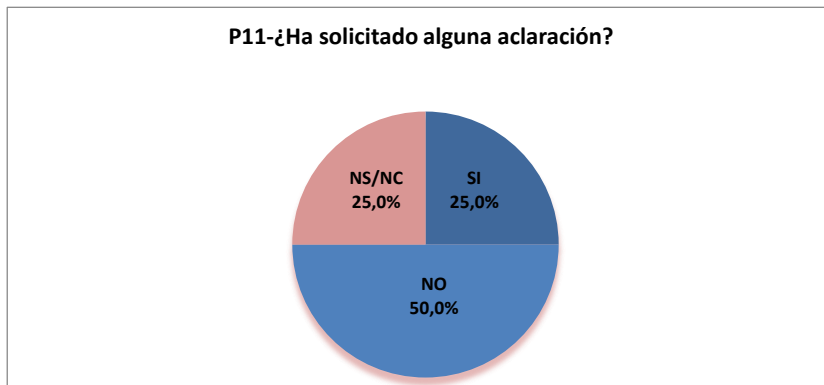
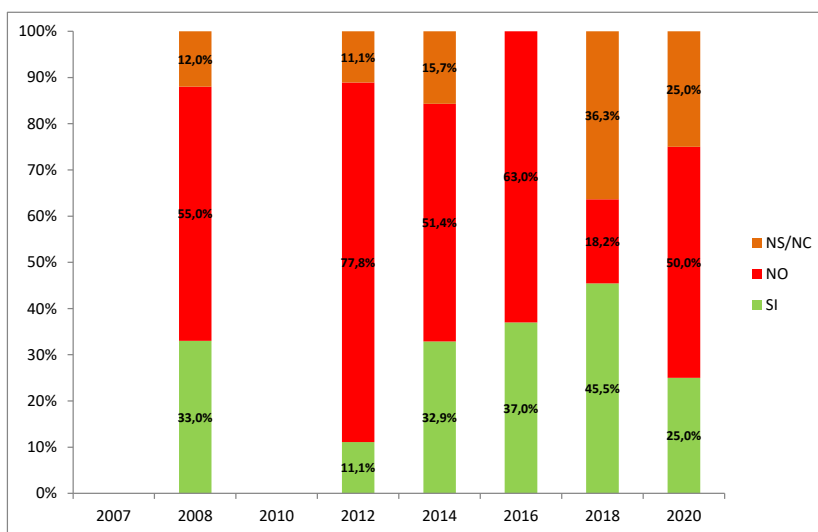


Fig. 27: Solicitud de aclaraciones. Bases: 2008: 111; 2012: 9; 2014: 70; 2016: 27; 2018: 11; 2020: 4

Comparando la evolución de las respuestas a lo largo del tiempo, se observa cómo desde 2012 ha habido una gran variabilidad en el número de establecimientos que han contestado esta pregunta. En la figura 28 pueden observarse las bases. Puesto que solamente cuatro personas han contestado a esta pregunta en 2020, la comparativa interanual se ve afectada de forma directa, haciendo que las respuestas de 2020 no sean significativas.



\*En 2007 y 2010 no se contempló esta pregunta

Fig. 28: Solicitud de aclaraciones. Bases: 2008: 111; 2012: 9; 2014: 70; 2016: 27; 2018: 11; 2020: 4

**Pregunta P.12.** Las aclaraciones que ha recibido eran:

Solamente ha habido un establecimiento que ha contestado a esta pregunta, por lo que los datos no pueden ser analizados y comparados de forma estadísticamente significativa. No obstante, los gráficos muestran la respuesta obtenida que en este caso era completamente desfavorable.

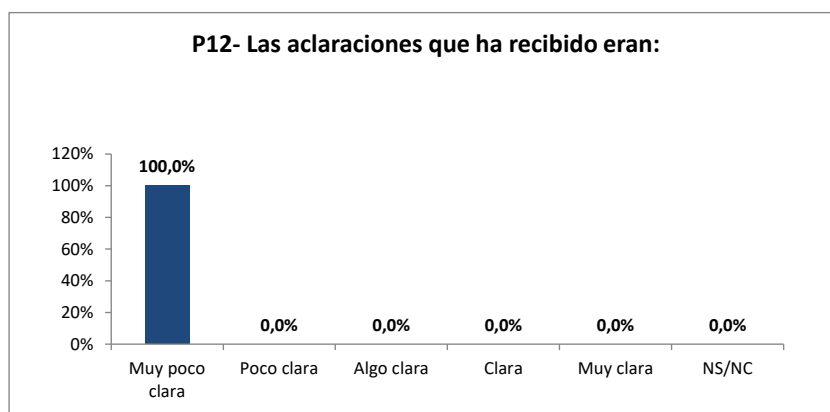
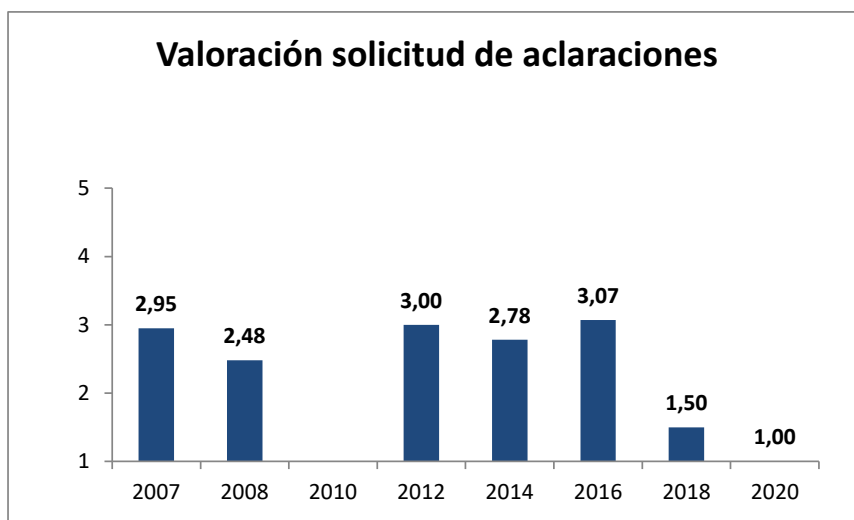


Fig. 29: Solicitud de aclaraciones. Base 2020: 1

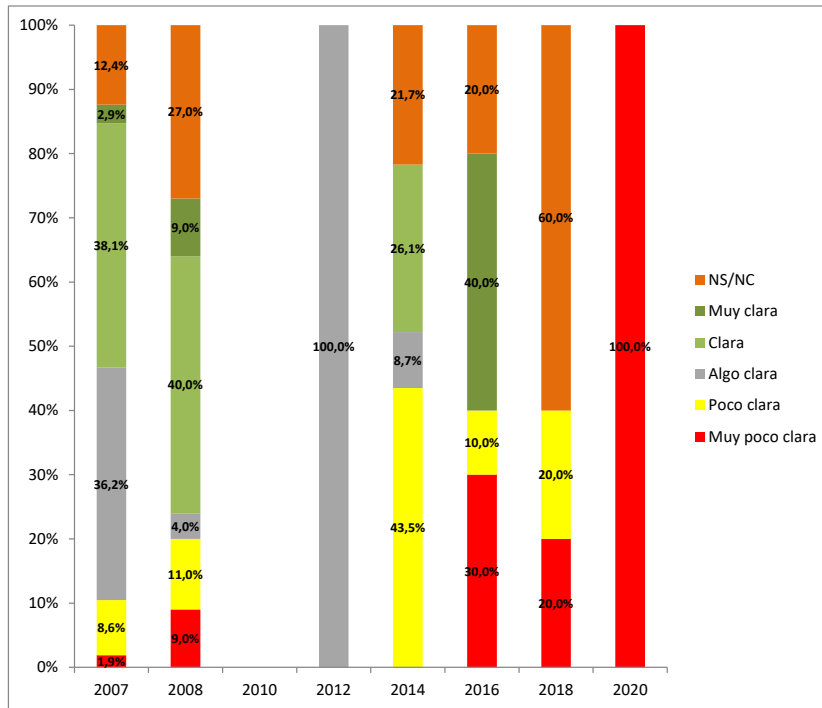


*En 2010 ningún consultado aportó información sobre solicitud de aclaraciones.*

Fig. 30: Solicitud de aclaraciones. Bases: 2007: 92; 2008: 110; 2012: 1; 2014: 23; 2016: 10; 2018: 5; 2020: 1



Encuesta de satisfacción sobre las actividades del Servicio de Inspección de Consumo  
 3. Resultado de las encuestas  
 3.2. Procedimiento Sancionador



En 2010 ningún consultado aportó su opinión sobre la solicitud de aclaraciones y, en 2012, tan sólo facilitó su opinión una empresa.

**Fig. 31: Solicitud de aclaraciones. Bases: 2007: 92; 2008: 110; 2012: 1; 2014: 23; 2016: 10; 2018: 5**

**Pregunta P.13. ¿Por qué no ha solicitado ninguna aclaración?**

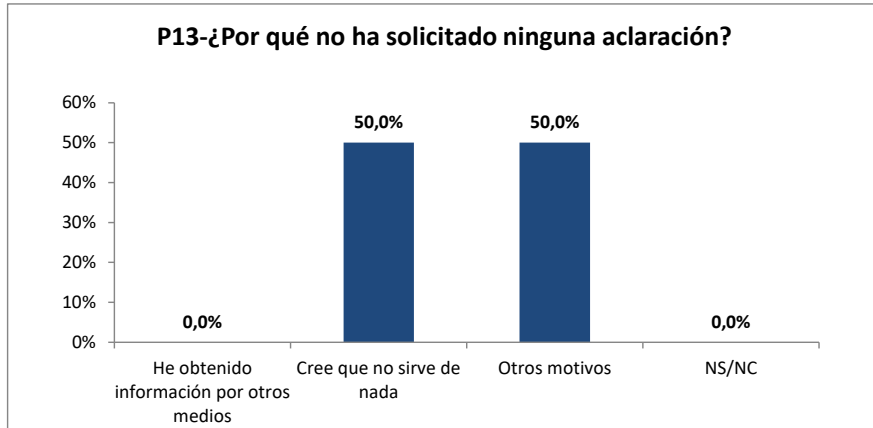
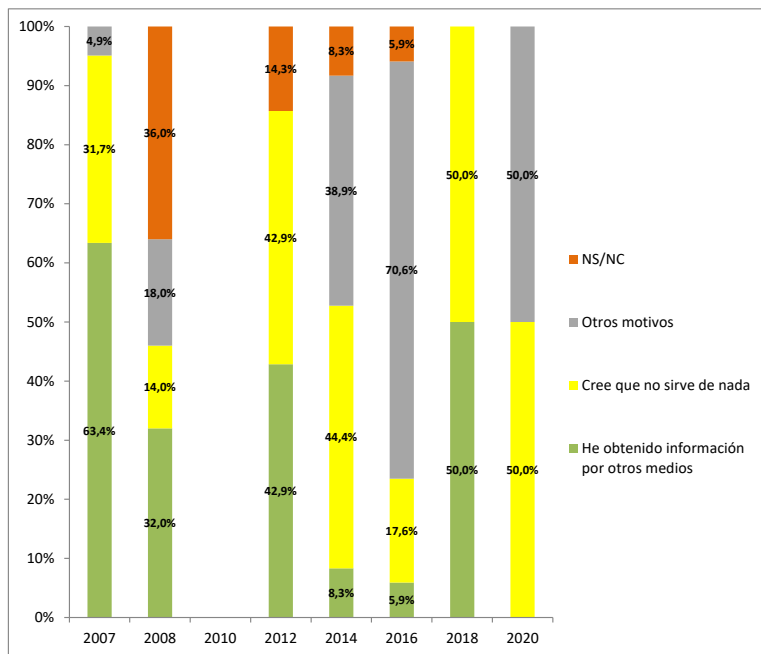


Fig. 32: Razón por la que no solicitan aclaraciones. Base 2020: 2

Esta pregunta únicamente se realizó a los dos consultados que no habían solicitado aclaraciones, uno, el 50,0%, opinó que “no sirven para nada” y el otro, el 50,0% restante, comentó haber “obtenido información por otros medios”. Hay que tener en cuenta que solamente dos entrevistados han contestado a esta pregunta por lo que no se deben extraer conclusiones estadísticas.



\*En 2010 ninguno de los consultados declaró haber necesitado de aclaraciones.

Fig. 33: Razón por la que no solicitan aclaraciones. Bases: 2007: 92; 2008: 65; 2012: 7; 2014: 36; 2016: 17; 2018: 2; 2020: 2

**Pregunta P.14.** 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?

El 58,6% de los consultados considera que la información facilitada para la subsanación de deficiencias ha sido “satisfactoria” o “muy satisfactoria”. El 27,7% opina que esta información ha sido “algo satisfactoria”. El 10,3% de los establecimientos sancionados que consideran que la información facilitada para este cometido era “insatisfactoria” o “muy insatisfactoria”.

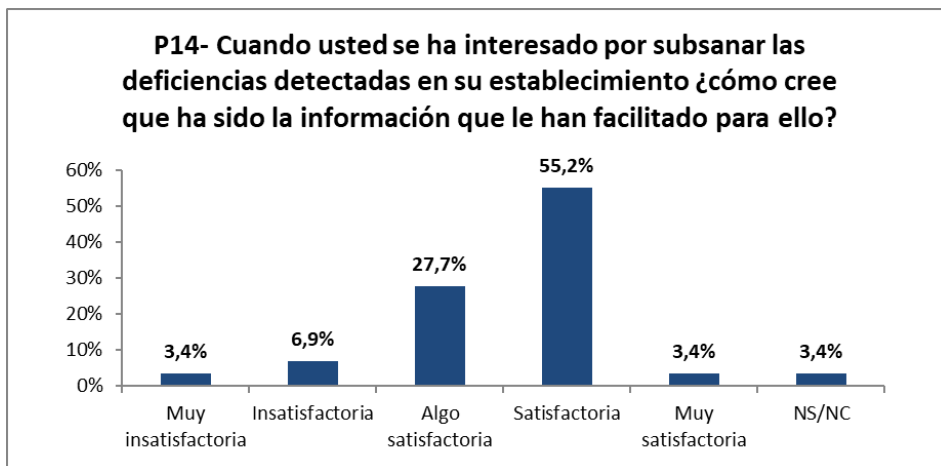


Fig. 34: Valoración información recibida para subsanar deficiencias. Base 2020: 29

En el siguiente gráfico (Fig.35) se puede ver que la valoración general dada a la información facilitada para la subsanación de deficiencias ha disminuido, pues ha pasado de 3,78 puntos en 2018 a 3,50 en el año 2020.

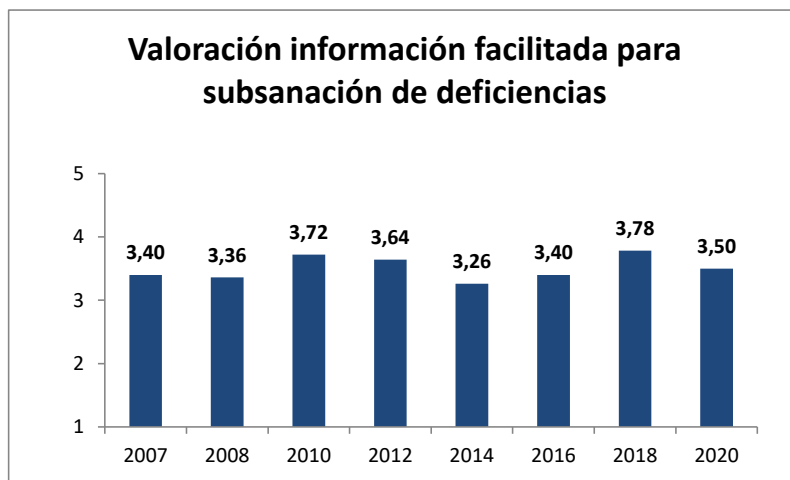
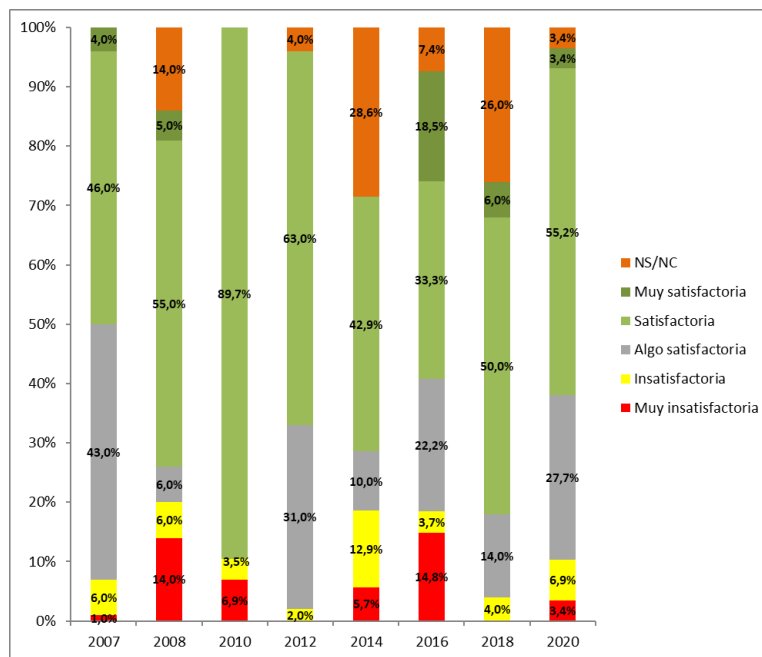


Fig. 35: Valoración de la información facilitada para subsanar deficiencias. Bases: 2007: 82; 2008: 111; 2010: 29; 2012: 100; 2014: 70; 2016: 41; 2018: 50; 2020: 29

Analizando los resultados obtenidos en el año 2020, y comparándolos con los estudios anteriores, se observa que disminuye la proporción de personas que no saben o no contestan y al mismo tiempo aumentan los niveles de insatisfacción con respecto a 2018. No obstante, el porcentaje de personas que consideran como “insatisfactoria” o “muy insatisfactoria” la información ha disminuido notablemente si comparamos con los datos obtenidos en 2008, 2010 y 2016.



**Fig. 36: Valoración de la información facilitada para subsanar deficiencias. Bases: 2007: 82; 2008: 111; 2010: 29; 2012: 100; 2014: 70; 2016: 41; 2018: 50; 2020: 29**

**Pregunta P.15.** ¿Qué valoración hace de la atención telefónica o presencial prestada por el Ayuntamiento sobre el procedimiento sancionador iniciado en su establecimiento?

Si se analiza la valoración de la atención prestada por el Ayuntamiento, vemos que el 62,0% de los consultados opinan que es “satisfactoria” o “muy satisfactoria” la atención recibida. El 10,4% opina que la atención es “algo satisfactoria”, pero que podría mejorar. El 17,2% de los establecimientos consultados opina que la atención recibida por parte del Ayuntamiento es “insatisfactoria” o “muy insatisfactoria”.

Una vez más, hay que tener en cuenta que se está analizando información proporcionada por establecimientos que han sido sancionados y que, en principio, no van a tener una buena valoración de los servicios del organismo que les sanciona. De hecho, los resultados son muy satisfactorios, si tenemos en cuenta el aspecto que se está valorando.



Fig. 37: Valoración atención prestada por el Ayuntamiento. Base 2020: 29

Analizando el siguiente gráfico, se puede ver que la valoración de la atención ha disminuido algo respecto al año 2018, pasando de 3,67 puntos en 2018 a 3,65 en 2020.



Fig. 38: Valoración de la atención prestada por el Ayuntamiento; Base: 2007: 82; 2008: 111; 2010: 29; 2012: 100; 2014: 70; 2016: 41; 2018: 50; 2020: 29

También observamos que ha disminuido de forma contundente la proporción de consultados que no saben o no desean contestar a la pregunta y que ha aumentado la proporción de personas que están insatisfechas o muy insatisfechas.

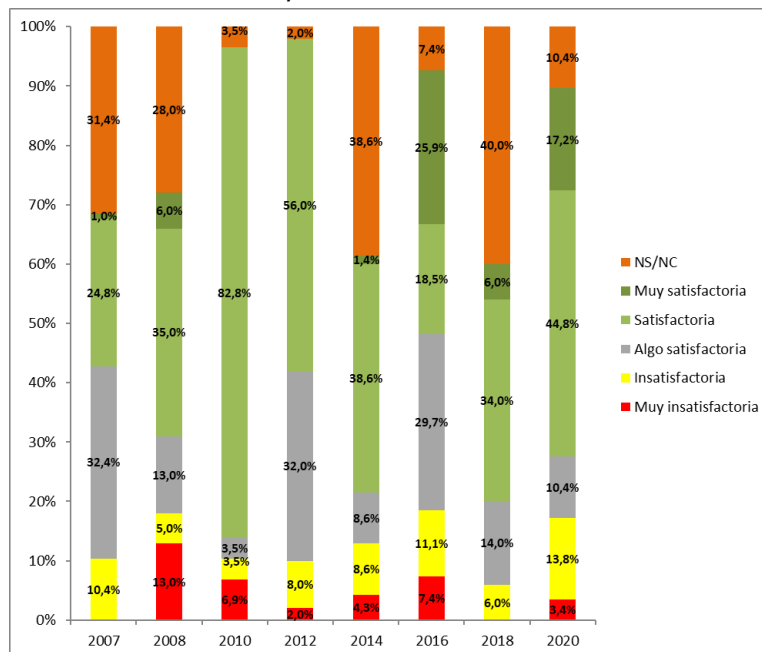


Fig. 39: Valoración de la atención prestada por el Ayuntamiento; Base: 2007: 82; 2008: 111; 2010: 29; 2012: 100; 2014: 70; 2016: 41; 2018: 50; 2020: 29

---

**Pregunta P.16.** ¿Tiene alguna sugerencia que aportar o desea añadir algo?

---

*Las sugerencias realizadas por los informantes han sido las siguientes:*

<b>Respuesta</b>	<b>Nº respuestas</b>
Se encuentra dentro del listado de los sancionados pero no recuerda haber recibido ninguna sanción	2

### 3.3. Oficina de Investigación de Consumo

#### 3.3.1 Resultados de la entrevista telefónica a consumidores

En este apartado se analizan los resultados conseguidos tras la realización de las entrevistas a los consumidores que han realizado alguna reclamación a una empresa en el año 2019.

En una primera pregunta se identifica a los encuestados, seleccionando únicamente a aquellas personas objeto de encuesta, es decir, en el caso de los reclamantes, a la persona que ha interpuesto la reclamación.

**Pregunta P.1.** ¿Recuerda usted haber interpuesto una reclamación...?

P1- ¿Recuerda usted haber interpuesto una reclamación... (identificar)?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	63	100,0%

El total de los reclamantes encuestados (63) han contestado que recordaban fechas y el motivo de la reclamación.

Esta pregunta se emplea como pregunta de control y de recordatorio al entrevistado de los hechos ocurridos en la reclamación concreta sobre la que se va a realizar la valoración.



**Pregunta P.2. ¿Dónde interpuso usted dicha reclamación?**

P.2. ¿Dónde interpuso usted dicha reclamación?		
Respuesta	Valores absolutos	%
Oficina Municipal de Información al Consumidor de Distrito	34	54,0%
Oficina Central de Información al Consumidor	2	3,2%
Establecimiento frente al que se reclama	14	22,2%
Otros	4	6,3%
No sabe/No contesta	9	14,3%
Total	63	100,0%

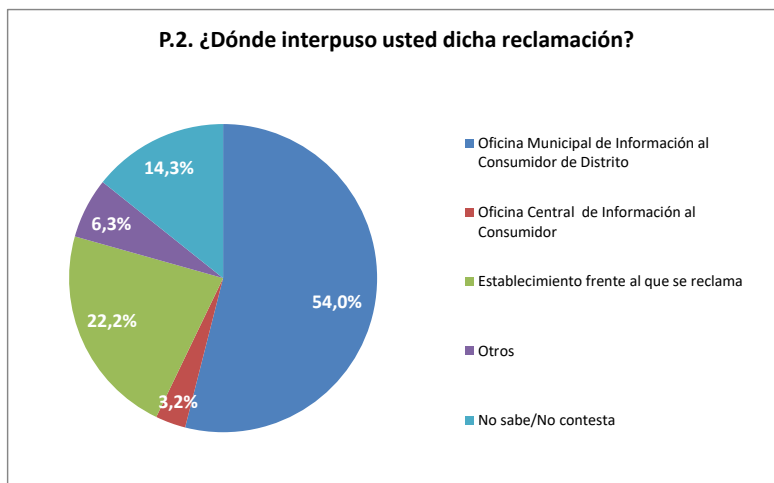


Fig. 40: Interpuso reclamación. Base 2020: 63

De los 63 consumidores que presentaron una reclamación encuestados, 34 responden que lo hicieron en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Distrito, 2 en la Oficina Central de Información al Consumidor, 14 en el establecimiento frente al que reclaman y 8 “otros”. Las reclamaciones en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Distrito habitualmente se interponen en el mismo día en que ocurrieron los hechos y fueron a la oficina del mismo distrito en el que estaba el establecimiento al que reclamaba o a la oficina del distrito del que es vecino el reclamante.

En cuanto a las reclamaciones presentadas en la Oficina Central de Información al Consumidor, los consumidores que interpusieron las reclamaciones ante ella lo hicieron por considerar que allí tendrían una mejor atención y fueron a dicha oficina en un día distinto al que ocurrió el hecho que conllevó la reclamación.

En el año 2020 disminuyen las reclamaciones en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Distrito respecto a 2018 (del 56,0% al 54,0%). Sin embargo, las interpuestas en la oficina Central de Información al Consumidor disminuyen considerablemente, pasando del 20,0% al 3,2%.

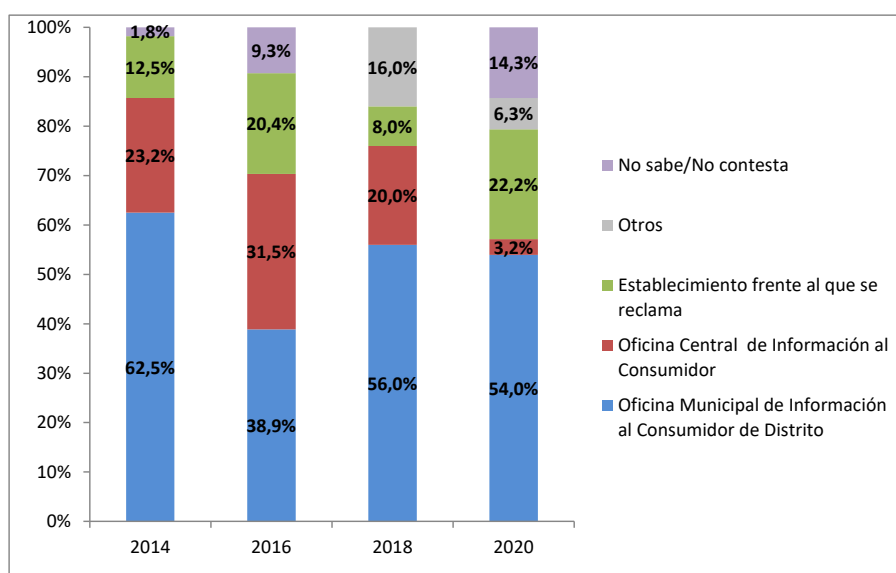


Fig. 41: Interpuso reclamación. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50; 2020: 63

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

P.3. ¿Podría indicarnos cómo ha sido la resolución de su reclamación?		
	VALORES ABSOLUTOS	%
Archivo	38	60,3%
Inspección	3	4,8%
Sanción	6	9,5%
NS/NC	16	25,4%
Total	63	100%

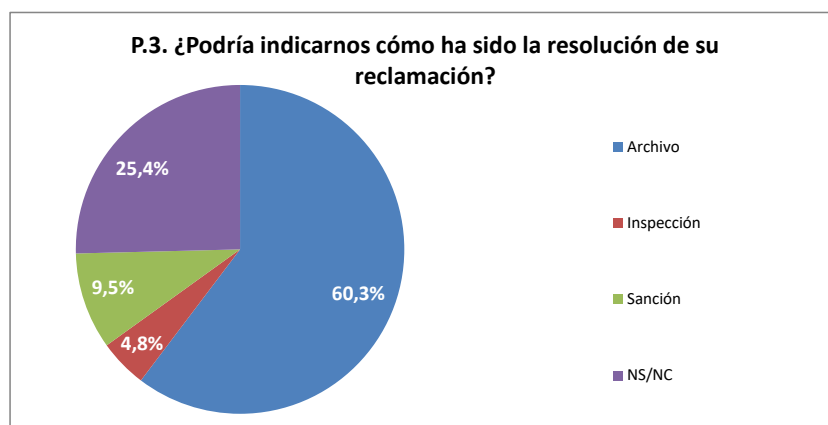


Fig. 42: Resolución de la reclamación. Base 2020: 63

En 16 de los casos, los reclamantes (25,4%) no recordaban cómo había sido la reclamación interpuesta, el resto sí conocía cómo había gestionado su reclamación.

Como se puede ver en la tabla de arriba, 3 de las reclamaciones estaban en inspección, 6 habían terminado en sanción y 38 habían sido archivadas.

Si se comparan los datos obtenidos con años anteriores, se observa que han disminuido las reclamaciones que han terminado en sanción, pasando del 28,6% en 2014 al 9,5% en 2020.

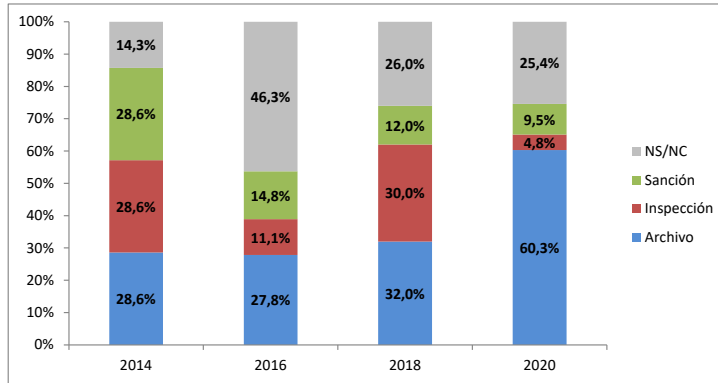


Fig. 43: Resolución de la reclamación. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50; 2020: 63

**Pregunta P.4.1.** ¿Podría Indicarnos, también, su grado de satisfacción con los siguientes aspectos? (Conocimiento del estado tramitación):

P4.1-Conocimiento del estado de la tramitación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfactorio	7	11,1%
	Insatisfactorio	14	22,2%
	Algo satisfactorio	9	14,3%
	Satisfactorio	21	33,3%
	Muy satisfactorio	12	19,1%
	NS/NC	0	0,0%
	Total	63	100,0%

Como podemos ver en la tabla de resultados, hay 12 consumidores consultados que manifiestan estar “muy satisfechos” en relación al conocimiento del estado de la tramitación.

También destacan los 21 reclamantes se encuentran “satisfechos”, mientras que 14 personas se muestran “insatisfechos” y 7 “muy insatisfechos”. La figura 44 muestra esos mismos valores en forma de porcentaje.

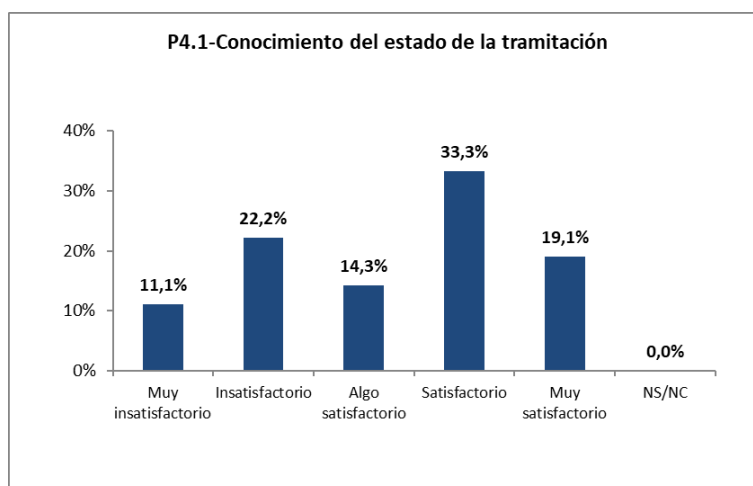


Fig. 44: Conocimiento estado tramitación. Base 2020: 63

En la figura 45 se aprecia un aumento de la puntuación en cuanto al conocimiento del estado de la tramitación.

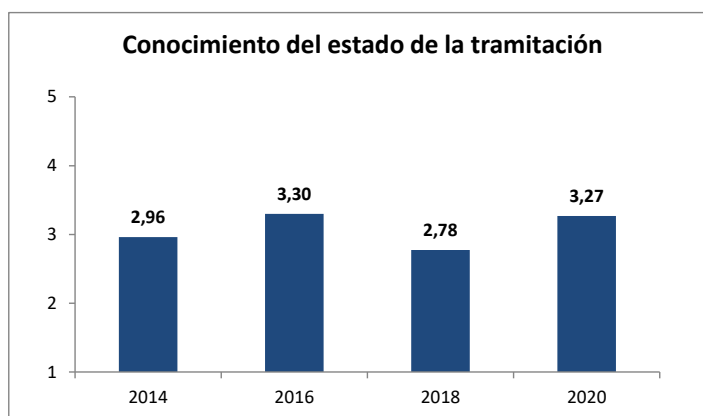


Fig. 45: Conocimiento estado tramitación. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50; 2020: 63

En 2020 disminuye de manera significativa el porcentaje de personas que están muy insatisfechas, cambiando claramente la tendencia al alza de los últimos años. El porcentaje pasa del 30,0% en 2018 al 11,1% en 2020.

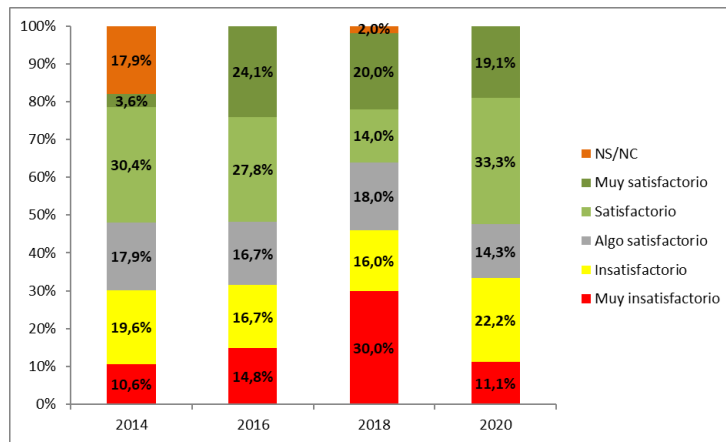


Fig. 46: Conocimiento estado tramitación. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50; 2020: 63

**Pregunta P.4.2** ¿Podría indicarnos, también, su grado de satisfacción con los siguientes aspectos? (Claridad en las comunicaciones recibidas):

P4.2-Claridad en las comunicaciones recibidas			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfactorio	5	7,9%
	Insatisfactorio	9	14,3%
	Algo satisfactoria	15	23,8%
	Satisfactoria	20	31,8%
	Muy satisfactoria	14	22,2%
	NS/NC	0	0,0%
	Total	63	100,0%

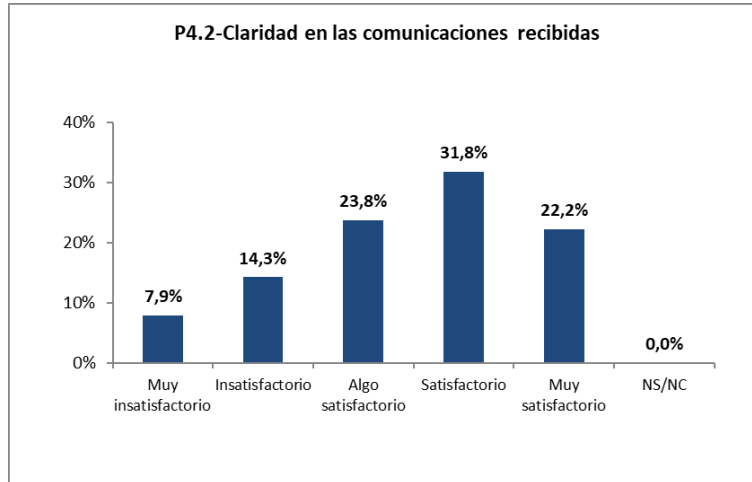


Fig. 47: Claridad en las comunicaciones. Base 2020: 63

Hay que destacar el hecho de que el 54,0% de los consultados declaran estar “muy satisfechos” o “satisfechos” en la claridad de las comunicaciones recibidas, y el 22,2% de los casos están “muy insatisfechos o insatisfechos” por no haberles parecido lo suficientemente clara. El 23,8% se manifiesta como relativamente satisfecho.

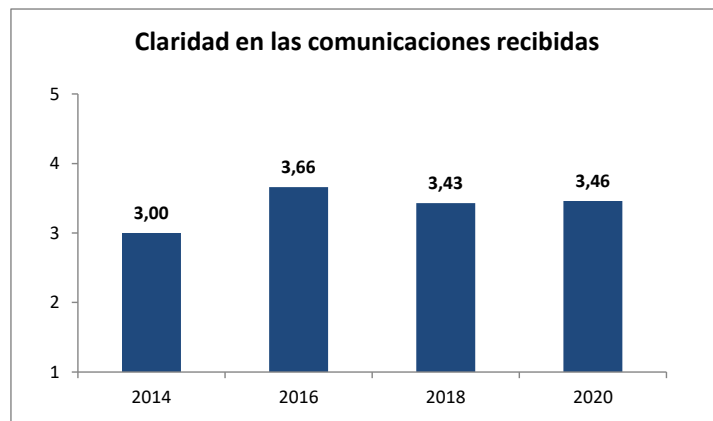


Fig. 48: Claridad en las comunicaciones. Base: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50; 2020: 63

En 2020 disminuye de manera significativa el porcentaje de personas que están muy insatisfechas, cambiando claramente la tendencia al alza de los últimos años. El porcentaje pasa del 14,0% en 2018 al 7,9% en 2020.

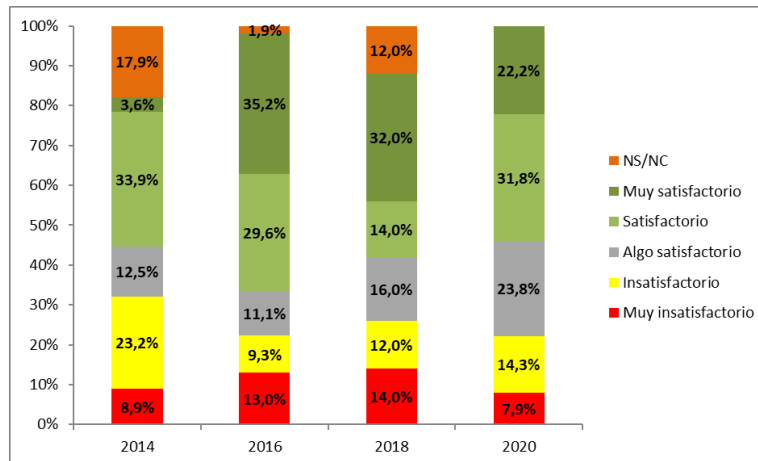


Fig. 49: Claridad en las comunicaciones. Base: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50; 2020: 63

**Pregunta P.4.3** ¿Podría indicarnos, también, su grado de satisfacción con los siguientes aspectos? (Identificación del órgano gestor en las comunicaciones):

P4.3-Identificación del órgano gestor en las comunicaciones			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfactoria	3	4,8%
	Insatisfactoria	6	9,5%
	Algo satisfactoria	13	20,6%
	Satisfactoria	24	38,1%
	Muy satisfactoria	17	27,0%
	NS/NC	0	0,0%
	Total	63	100,0%

En cuanto a la identificación del órgano gestor, nueve de los reclamantes comentan que están “insatisfechos” o “muy insatisfechos”, por desconocer el órgano gestor emisor de la resolución. Sin embargo, 41 consumidores consultados otorgaron una valoración “satisfactoria” o “muy satisfactoria”.



En la figura 50 se representan estos mismos valores en forma de porcentaje.

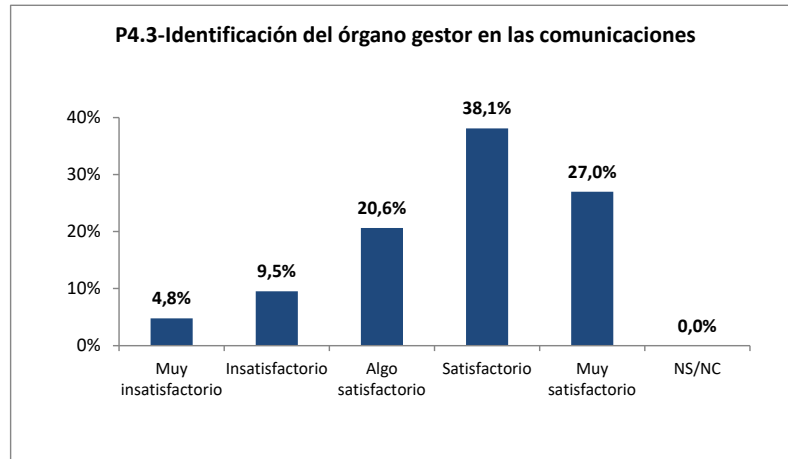


Fig. 50: Identificación del órgano gestor. Base 2020: 63

En la figura 51 se aprecia cómo la media de valoraciones desde 2014 ha mejorado, pasando de una puntuación de 3,10 a 3,79 en 2018 y desciende ligeramente en 2020 a 3,73.

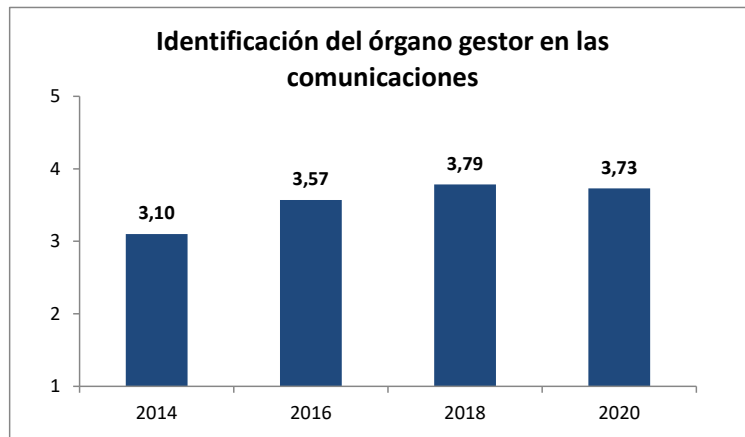


Fig. 51: Identificación del órgano gestor. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50; 2020: 63

En la figura 52 se puede observar cómo mejoran las valoraciones, básicamente debido a la desaparición del porcentaje de personas que no saben o contestan a la encuesta.

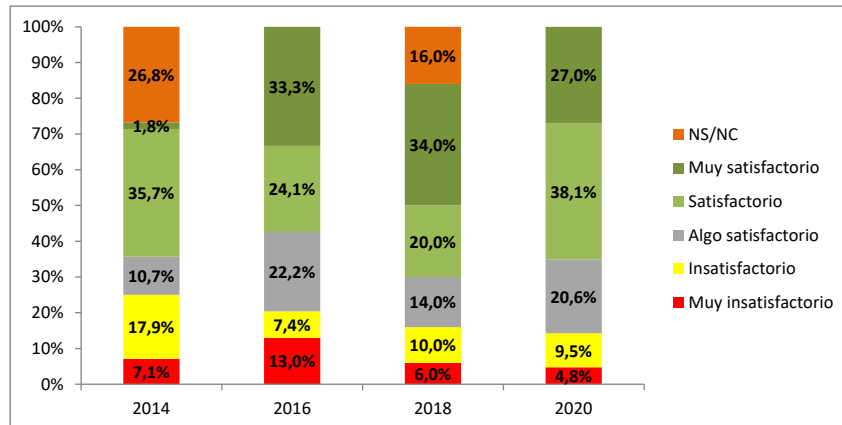


Fig. 52: Identificación del órgano gestor. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50; 2020: 63

**Pregunta P.4.4** ¿Podría indicarnos, también, su grado de satisfacción con los siguientes aspectos? (Otros especificar):

Ningún consumidor responde esta pregunta en 2020.

P5-Y en cuanto al tiempo transcurrido en comunicarle la resolución, ¿qué valoración le merece?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy largo	6	9,5%
	Largo	24	38,1%
	Normal	22	34,9%
	Corto	8	12,7%
	Muy corto	3	4,8%
	NS/NC	0	0,0%
	Total	63	100,0%

De las 63 personas encuestadas sobre este aspecto, 30 están insatisfechos, ya que en su opinión el tiempo transcurrido en comunicarles la resolución fue “largo” o “muy largo” y 33 manifiestan estar satisfechos con el tiempo transcurrido.

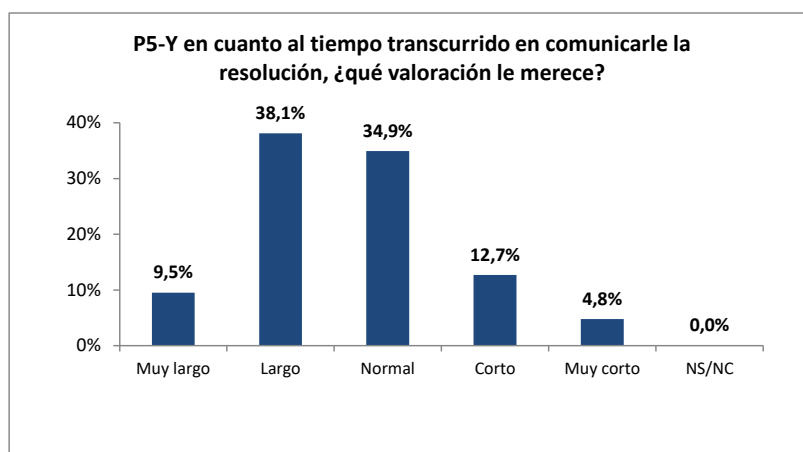


Fig. 53: Tiempo transcurrido. Base 2020: 63

Comparando los resultados a lo largo del tiempo, se observa un empeoramiento en las valoraciones en 2018 pero una clara recuperación en 2020.

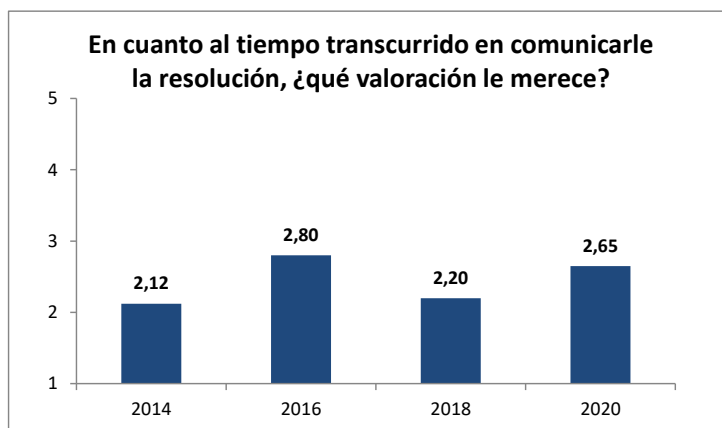


Fig. 54: Tiempo transcurrido. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50; 2020: 63

En 2020 disminuye de forma clara el porcentaje de casos en los que se considera que el tiempo transcurrido es “muy largo” (de 38,0% en 2018 a 9,5% en 2020).

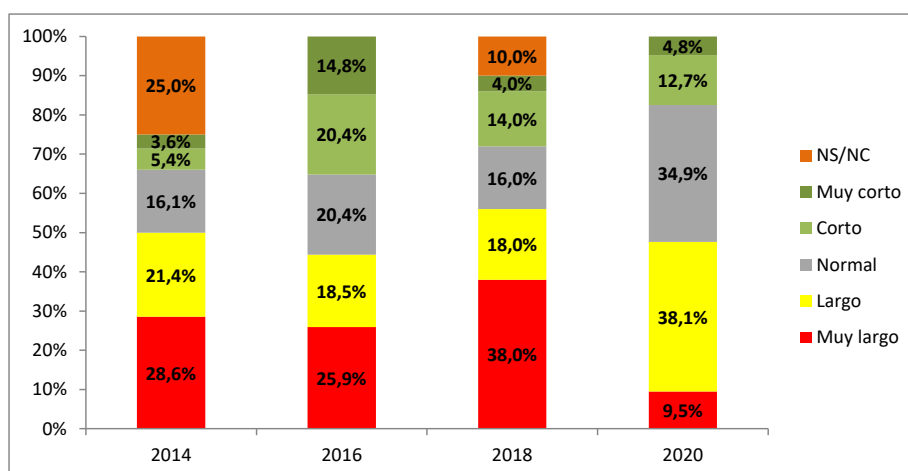


Fig. 55: Tiempo transcurrido. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50; 2020: 63

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

P6- ¿Sabía usted que la tramitación de su reclamación ha pasado a la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento para su resolución?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	32	50,8%
	No	31	49,2%
	Total	63	100,0%



Fig. 56: Conocimiento OIC. Base 2020: 63

El 49,2% de los consumidores consultados desconocían que la tramitación de su reclamación había pasado a la OIC, y creían que su reclamación continuaba en la Oficina donde la habían tramitado.

Se observa que desde 2014 los consultados desconocen en gran medida el hecho de que las reclamaciones pasan a la Oficina de Investigación de Consumo. No obstante, en 2020 el porcentaje disminuye considerablemente de 2018 a 2020, pasando del 76% al 49,2% respectivamente.

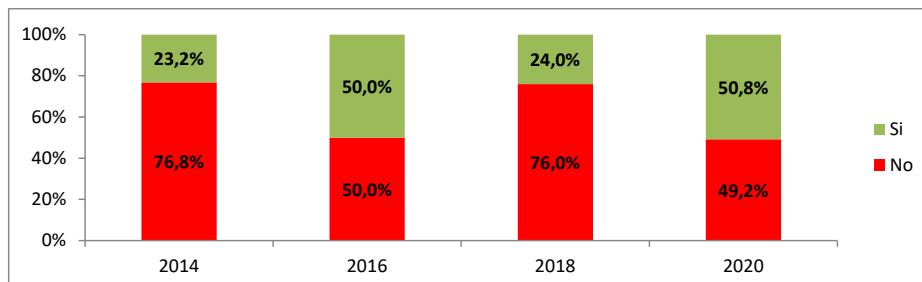


Fig. 57: Conocimiento OIC. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50; 2020: 63

**Pregunta 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?

P7- ¿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?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	20	31,7%
	No	43	68,3%
	Total	63	100,0%



Fig. 58: Conocimiento OIC. Base 2020: 63

Únicamente el 31,7% de los consumidores reclamantes en 2018 declaran tener conocimiento sobre las funciones de inspección e investigación llevadas a cabo por la Oficina de Investigación de Consumo, con el objetivo de mejorar la protección de los consumidores.

Se aprecia un considerable aumento en cuanto al desconocimiento de las funciones de inspección e investigación que lleva a cabo la oficina de investigación de consumo a lo largo del tiempo, si bien de 2018 a 2020 disminuye ligeramente.

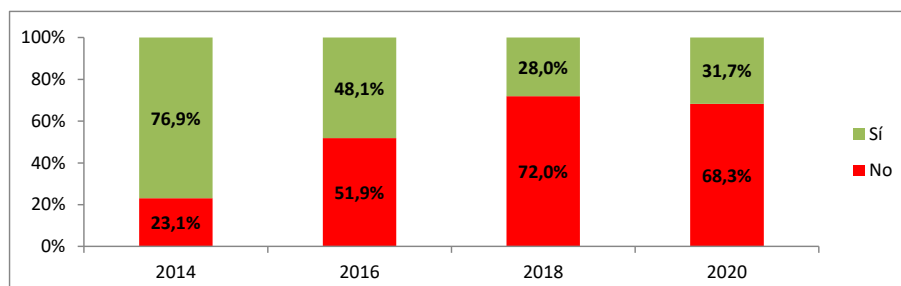


Fig. 59: Conocimiento OIC. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50; 2020: 63

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

P8- ¿Podría indicar su grado de satisfacción general con la resolución recibida a la reclamación interpuesta por usted?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfactorio	12	19,1%
	Insatisfactorio	15	23,8%
	Algo satisfactorio	13	20,6%
	Satisfactorio	15	23,8%
	Muy satisfactorio	7	11,1%
	NS/NC	1	1,6%
	Total	63	100,0%

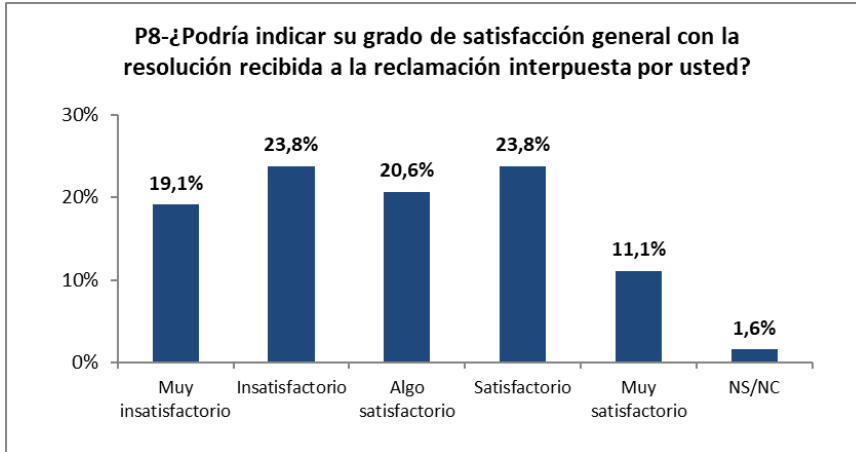


Fig. 60: Satisfacción Resolución. Base 2020: 63

Respecto a la satisfacción con la resolución de la reclamación, hay que resaltar que el 11,1% de los consultados declararon estar “muy satisfechos” con la resolución y el 23,8% estar “satisfechos”. No obstante, es de destacar que un 43,6% de los consumidores se declaran “insatisfechos” o “muy insatisfechos” con la resolución de su reclamación. Al ser un porcentaje elevado se recomienda tomar medidas al respecto.





Fig. 61: Satisfacción Resolución. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50; 2020: 62

Se observa que la valoración de este aspecto mejora ligeramente en 2020, pero el valor en sí mismo sigue siendo negativo. Disminuye también el porcentaje de personas que lo consideran “muy insatisfactorio” que pasa del 40,0% en 2018 al 19,1% en 2020, si bien aumenta el porcentaje de personas que lo considera “insatisfactorio”, que pasa del 14,0% en 2018 al 24,2% en 2020.

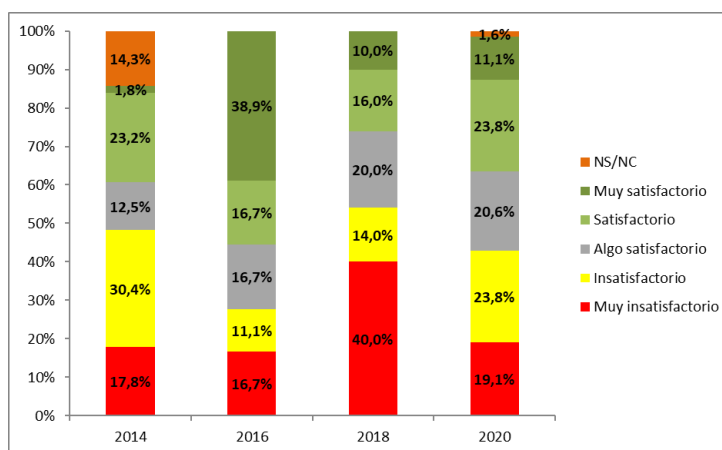


Fig. 62: Satisfacción Resolución. Bases: 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50; 2020: 62

---

**Pregunta P.9 ¿Por qué?**

---

*Los motivos proporcionados por los informantes han sido los siguientes:*

<b>Respuesta</b>	<b>Nº respuestas</b>
No me han dado una solución al problema	18
Me resolvieron el problema, buen trato y comunicación por parte de la OMIC, en general satisfacción con el proceso (incluye entradas devueltas)	18
En estado de tramitación	11
Me recomendaron la vía judicial, pero es costosa y lenta	4
Falta de claridad de la comunicación final	1
Presentó un escrito de cancelación de la reclamación	1

---

**Pregunta P.10. Después de esta resolución, ¿usted ha cambiado su forma de pensar a la hora de hacer otra reclamación?**

---

*Los argumentos proporcionados por los informantes han sido los siguientes:*

<b>Respuesta</b>	<b>Nº respuestas</b>
No he cambiado mi forma de pensar, seguiría reclamando	35
No volveré a hacer otra reclamación, no sirve para nada	11
Sí, denunciar directamente en vez de reclamar	3
Si, ahora creo que reclamar sirve realmente para algo	1

### 3.3.2 Resultados de las entrevistas telefónicas a empresas reclamadas por los consumidores

En este apartado se analizan los resultados obtenidos tras la realización de entrevistas a las empresas que han recibido alguna reclamación por parte de los consumidores en el año 2019.

El objetivo de este estudio es evaluar, a lo largo del tiempo, el grado de satisfacción de las empresas sobre las gestiones realizadas por la Oficina Municipal de Investigación de Consumo en la resolución final de la reclamación.

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

El 69,6% de las empresas que fueron entrevistadas conocían la reclamación que les habían interpuesto.

P1- ¿Recuerda usted que un consumidor le puso una reclamación por el motivo...?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	16	69,6%
	No	7	30,4%
	Total	23	100,0%

En los estudios anteriores, todas las empresas eran conocedoras de la reclamación que habían tenido por parte de algún consumidor.

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

P2- ¿Conoce su empresa la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	14	60,9%
	No	9	39,1%
	Total	23	100,0%

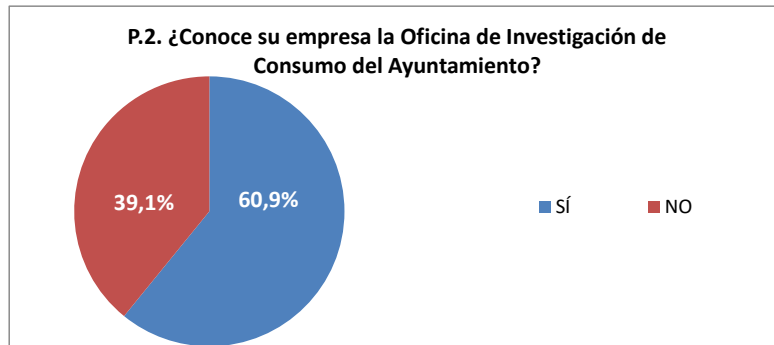


Fig. 63: Conocimiento OIC. Base 2020: 23

Algunas de las empresas encuestadas desconocen la existencia de la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento, en concreto 9 de 23 empresas entrevistadas.

Si se comparan los datos obtenidos en el año 2020 con los del 2018, se observa que el porcentaje de establecimientos que conocen la existencia de la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento va disminuyendo a lo largo del tiempo.

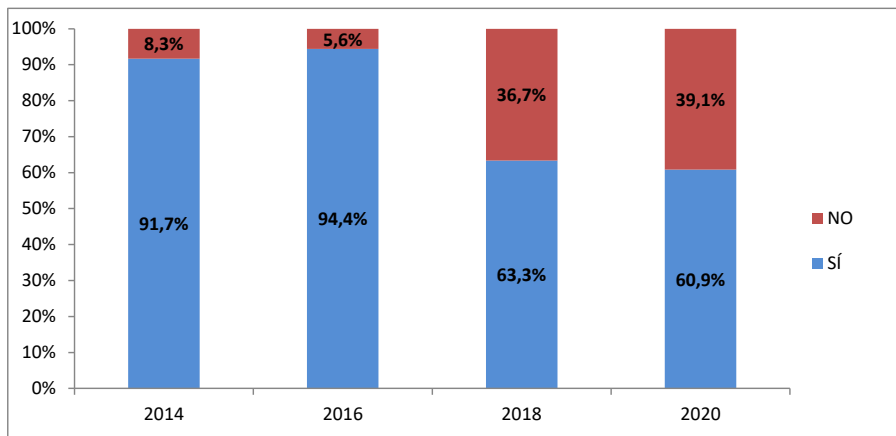


Fig. 64: Conocimiento OIC. Bases: 2014: 24; 2016: 18; 2018: 30; 2020: 23

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

P3- ¿Se ha contactado con su empresa en algún momento desde la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	5	21,7%
	No	18	78,3%
	Total	23	100,0%



Fig. 65: Contacto con OIC. Base 2020: 23

En cuanto al contacto de la OIC con las empresas, el 78,3% de las empresas consultadas indicaron que la Oficina Municipal de Investigación de Consumo no había contactado con ellas.

Los datos muestran un claro empeoramiento de la valoración de este aspecto. Se recomienda estudiar lo sucedido.

Encuesta de satisfacción sobre las actividades del Servicio de Inspección de Consumo  
 3. Resultado de las encuestas  
 3.3. Oficina de Investigación de Consumo

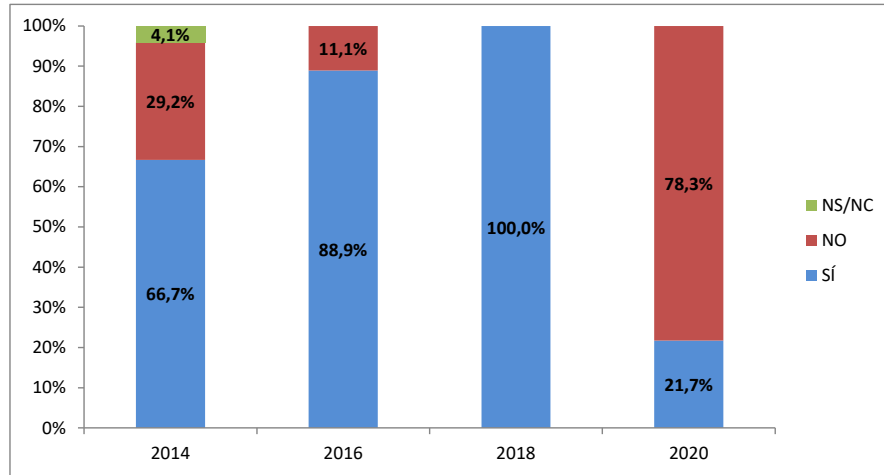


Fig. 66: Contacto con OIC. Bases: 2014: 24; 2016: 18; 2018: 30; 2020: 23

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

P4- ¿Se le ha realizado una visita de Inspección para la resolución de la reclamación?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	3	13,0%
	No	20	87,0%
	Total	23	100,0%



Fig. 67: Visita de Inspección. Base 2020: 23

El 13% de las empresas consultadas indicaron que habían tenido una visita de inspección para la resolución de la reclamación.

El siguiente gráfico muestra que en el último año se mantienen las visitas de inspección para resolver una reclamación. Los datos son estables en 2014 y 2016 (aproximadamente el 50,0%) pero disminuye claramente en 2018 y 2020 (aproximadamente 13%).

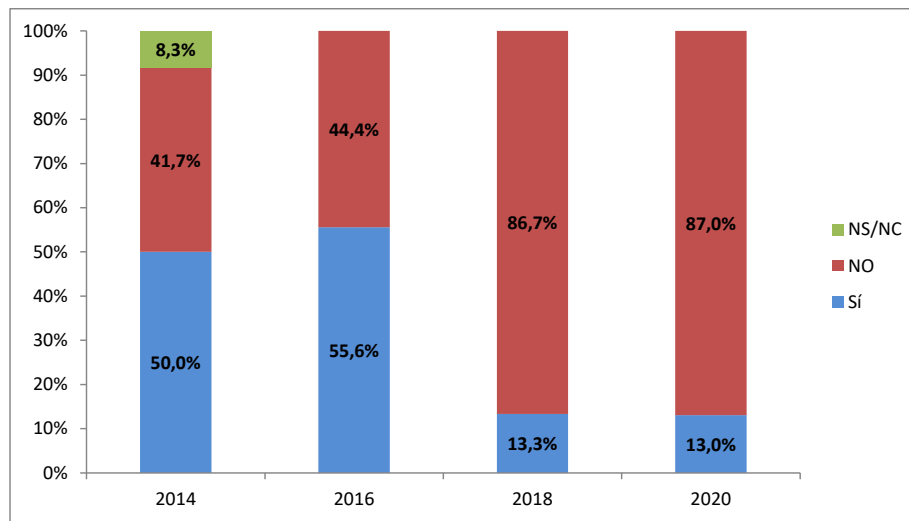


Fig. 68: Visita de Inspección. Bases: 2014: 24; 2016: 18; 2018: 30; 2020: 23

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

P5- ¿Le ha requerido la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento algún tipo de documentación?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	4	17,4%
	No	19	82,6%
	Total	23	100,0%



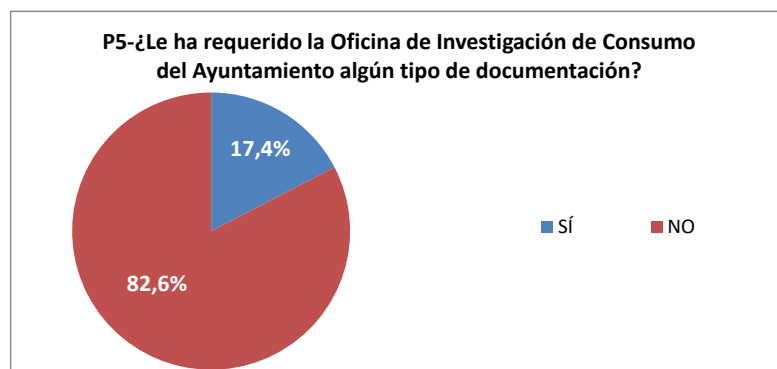


Fig. 69: Requerimiento documentación. Base 2020: 23

El 82,6% de las empresas declararon que el inspector no había requerido ningún tipo de documentación durante la inspección de la OIC. Dado que los datos indican un cambio radical de tendencia, parece que en 2019 no se ha solicitado documentación a los establecimientos.

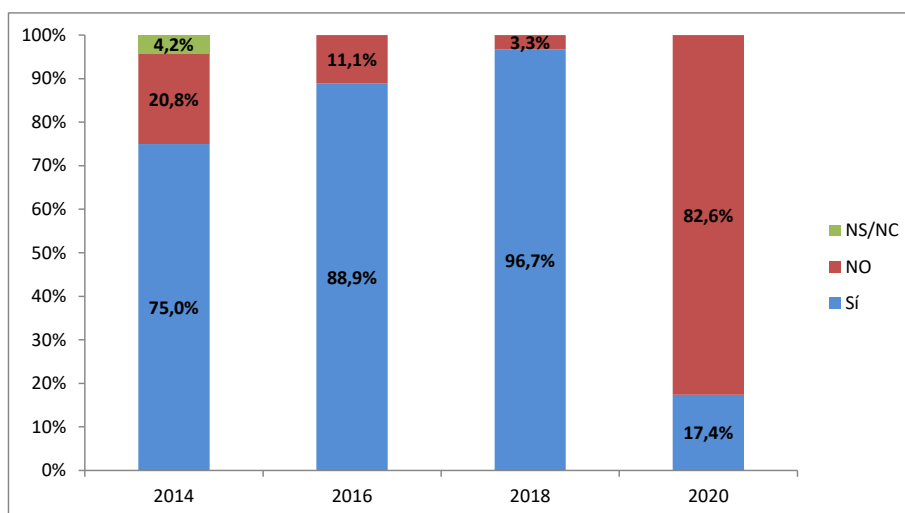


Fig. 70: Requerimiento documentación. Bases: 2014: 24; 2016: 18; 2018: 30; 2020: 23

**Pregunta P6.** Si en P4 contestó “Sí”. - ¿Cómo valora el trato del Inspector en la Inspección de Consumo para la resolución de la reclamación?

P6- ¿Cómo valora el trato del Inspector en la Inspección de Consumo para la resolución de la reclamación?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0%
	Malo	0	0,0%
	Regular	0	0,0%
	Bueno	2	66,7%
	Muy bueno	0	0,0%
	NS/NC	1	33,3%
	Total	3	100,0%

Solamente contestaron tres personas a esta pregunta, de los cuales dos consideraron que el trato recibido por parte del inspector fue “bueno”. Debido a la baja tasa de respuesta a esta pregunta, no es posible realizar ningún análisis estadístico. No obstante, a continuación se muestran los gráficos con los resultados.

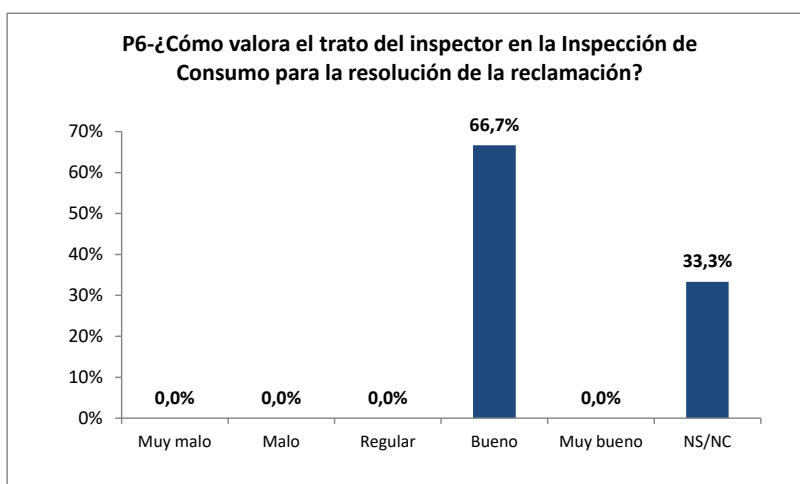
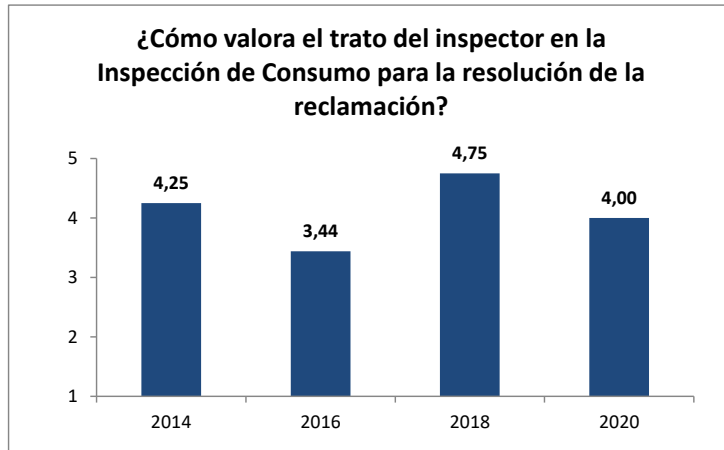
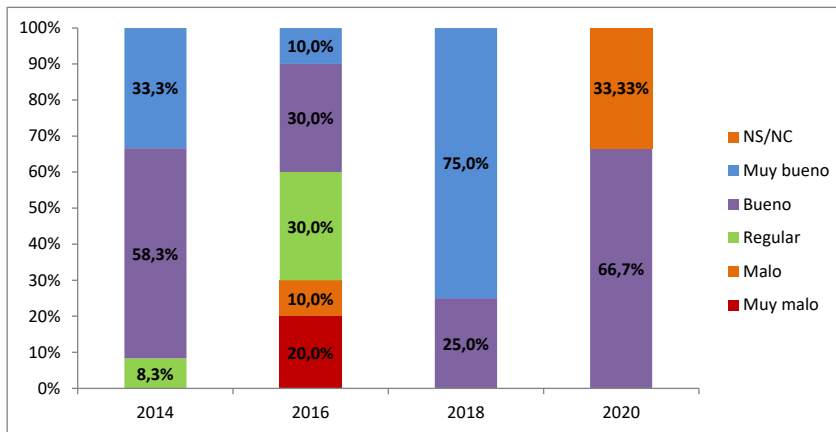


Fig. 71: Trato del inspector. Base 2020: 3



*Fig. 72: Trato del inspector. Bases: 2014: 24; 2016: 10; 2018: 4; 2020: 3*



*Fig. 73: Trato del inspector. Bases: 2014: 24; 2016: 10; 2018: 4; 2020: 3*

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

P7- ¿Cómo valora la información proporcionada sobre el motivo de la Inspección?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0%
	Malo	0	0,0%
	Regular	1	33,3%
	Bueno	0	0,0%
	Muy bueno	1	33,3%
	NS/NC	1	33,4%
	Total	3	100,0%

Solamente contestaron tres personas a esta pregunta, de los cuales dos consideraron que la información proporcionada sobre el motivo de la inspección fue “regular” o “muy bueno”. Debido a la baja tasa de respuesta a esta pregunta, no es posible realizar ningún análisis estadístico. No obstante, a continuación se muestran los gráficos con los resultados

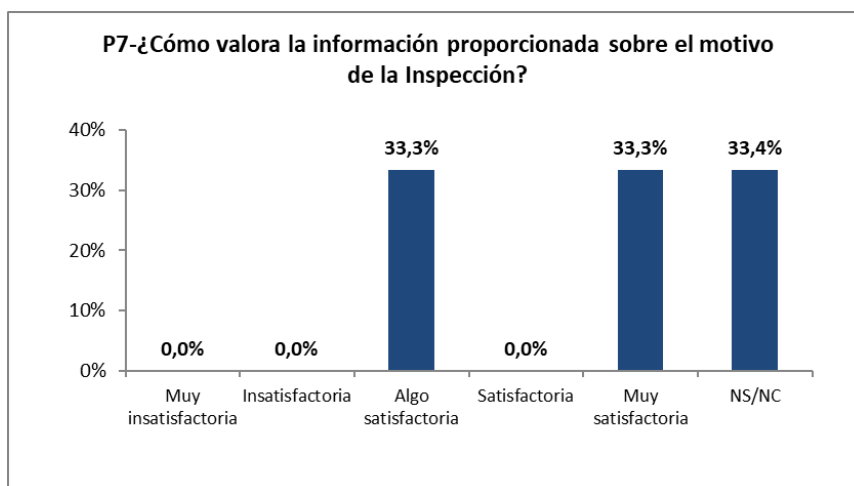


Fig. 74: Información proporcionadas por el inspector. Base 2020: 3

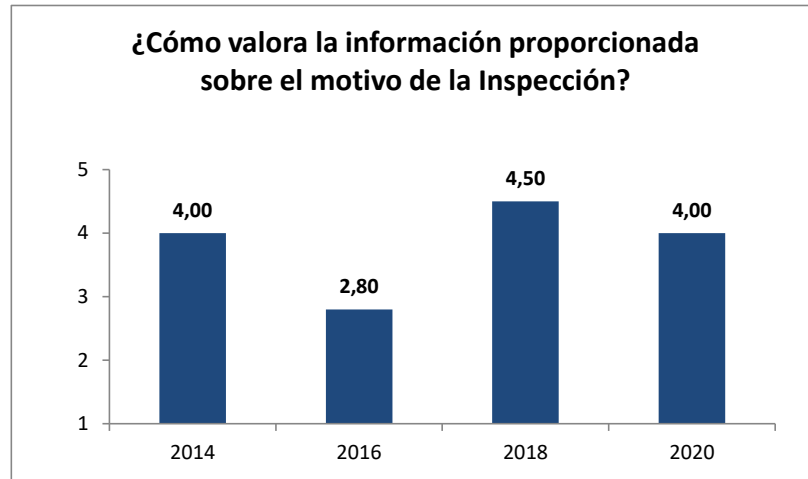


Fig. 75: Información proporcionadas por el inspector. Bases: 2014: 24; 2016: 10; 2018: 4; 2020: 3

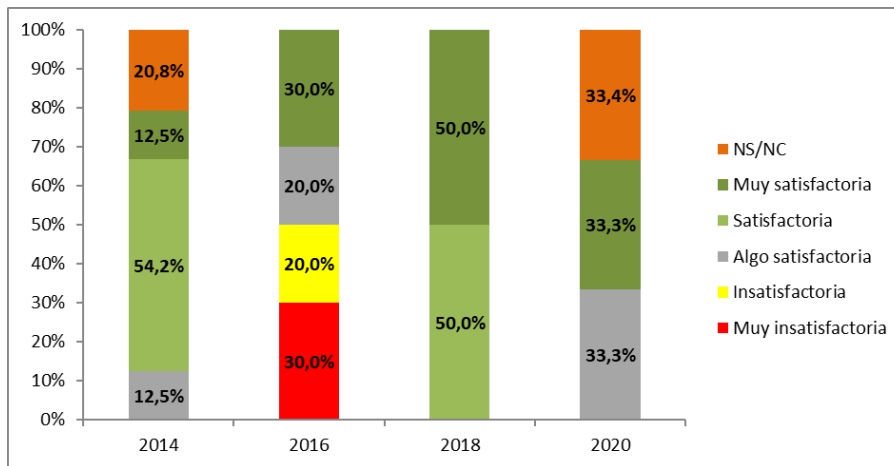


Fig. 76: Información proporcionadas por el inspector. Bases: 2014: 24; 2016: 10; 2018: 4; 2020: 3

**Pregunta P7 bis. - ¿Cómo valora las vías de comunicación ofrecidas por la Inspección?**

P7bis. - ¿Cómo valora las vías de comunicación ofrecidas por la Inspección?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0%
	Malo	0	0,0%
	Regular	0	0,0%
	Bueno	2	66,7%
	Muy bueno	0	0,0%
	NS/NC	1	33,3%
	Total	3	100,0%

Solamente contestaron tres personas a esta pregunta, de los cuales dos consideraron que las vías de comunicación ofrecidas por la Inspección fueron “buenas”. Debido a la baja tasa de respuesta a esta pregunta, no es posible realizar ningún análisis estadístico. No obstante, a continuación se muestran los gráficos con los resultados

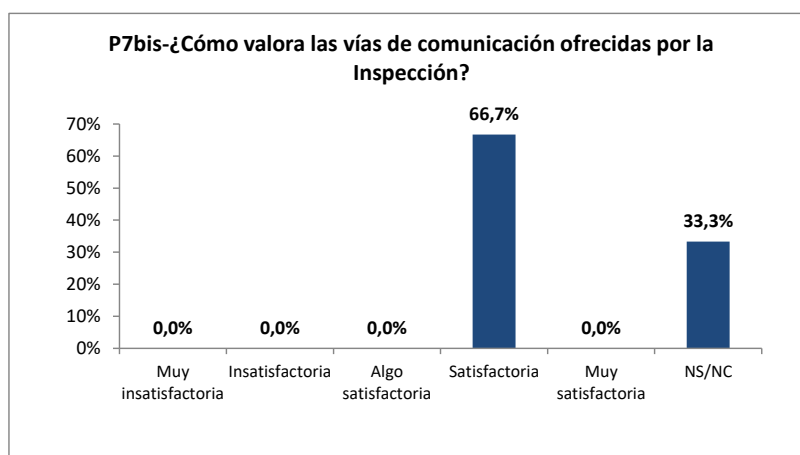


Fig. 77: Vías de comunicación ofrecidas por la Inspección. Base 2020: 3

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

P8- En caso de que haya tenido que corregir alguna deficiencia, ¿cómo valora la información proporcionada por el Inspector?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0%
	Malo	1	33,3%
	Regular	0	0,0%
	Bueno	0	0,0%
	Muy bueno	1	33,3%
	NS/NC	1	33,4%
	Total	3	100,0%

Solamente contestaron tres personas a esta pregunta, de los cuales uno consideró que la información proporcionada por parte del inspector en caso de corregir alguna deficiencia fue “muy buena” y otro “mala”. Debido a la baja tasa de respuesta a esta pregunta, no es posible realizar ningún análisis estadístico. No obstante, a continuación se muestran los gráficos con los resultados

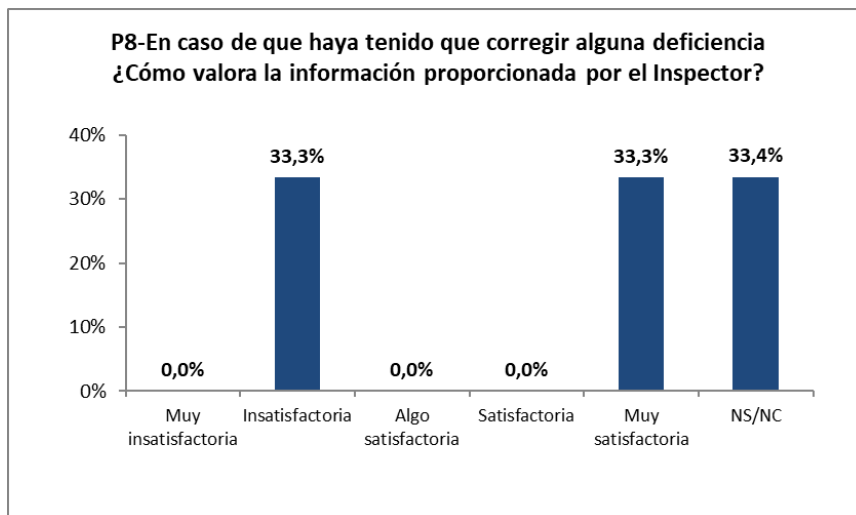


Fig. 78: Información proporcionada por el inspector. Base 2020: 3

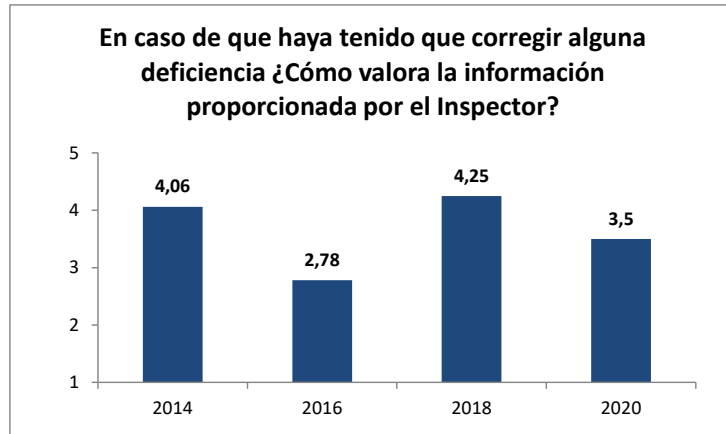


Fig. 79: Información proporcionada por el inspector. Bases: 2014: 24; 2016: 9; 2018: 4; 2020: 3

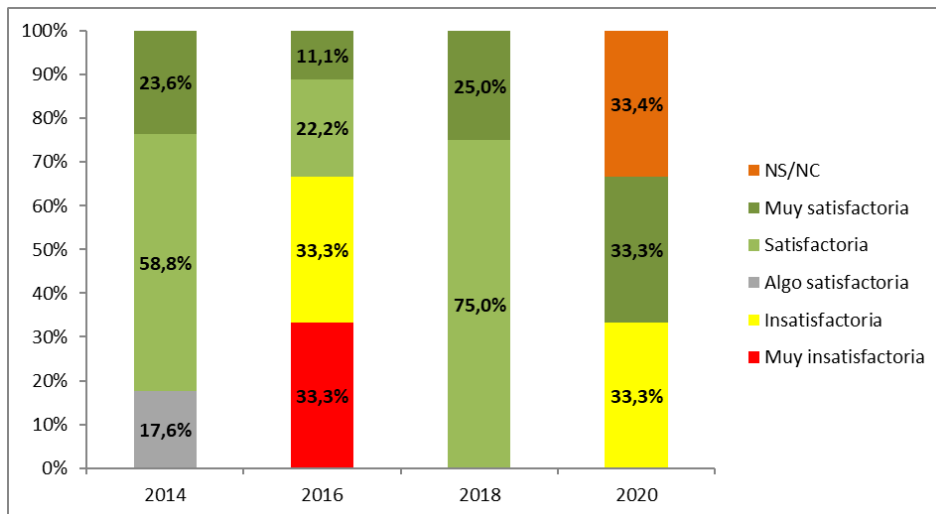


Fig. 80: Información proporcionada por el inspector. Bases: 2014: 24; 2016: 9; 2018: 4; 2020: 3



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

P9- ¿Cómo valora la claridad de las comunicaciones efectuadas por la Inspección de la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy poco clara	0	0,0%
	Poco clara	1	16,7%
	Algo Clara	1	16,7%
	Clara	3	50,0%
	Muy clara	0	0,0%
	NS/NC	1	16,6%
	Total	6	100,0%

Tres de las empresas consultadas considera que las comunicaciones efectuadas por la inspección de la Oficina de Investigación de Consumo del Ayuntamiento fueron “claras” o “muy claras”, una empresa que las comunicaciones fueron “poco claras” y otra empresa “algo claras”.

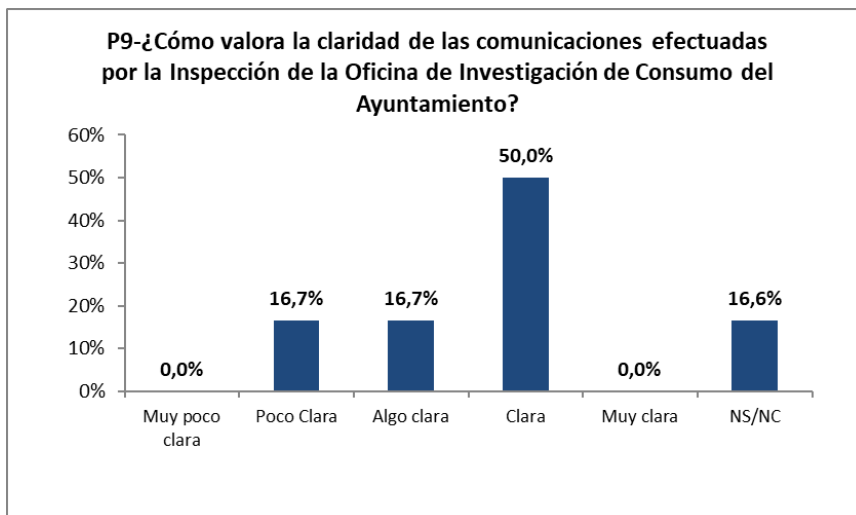


Fig. 81: Claridad de las comunicaciones. Base 2020: 6

En la figura 82 se aprecia una ligera bajada de la puntuación, de 3,77 en 2018 a 3,40 en 2020.

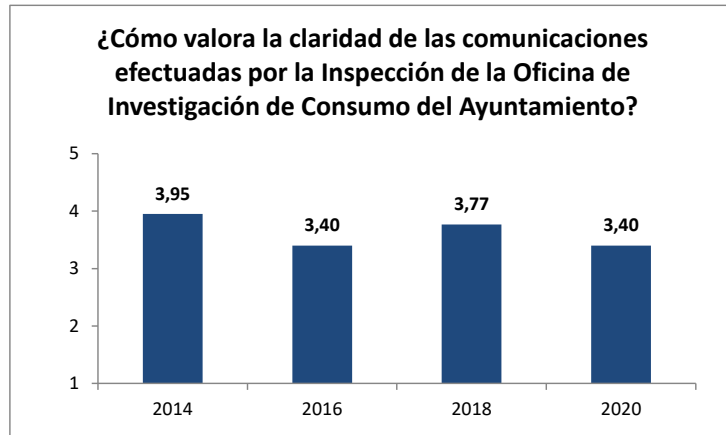


Fig. 82: Claridad de las comunicaciones. Bases: 2014: 24; 2016: 18; 2018: 30; 2020: 6

En la Fig. 83 se aprecia el empeoramiento en las valoraciones de 2020 con respecto a 2018, si bien, teniendo en cuenta el número de respuestas a esta pregunta no podemos considerarlo estadísticamente significativo.

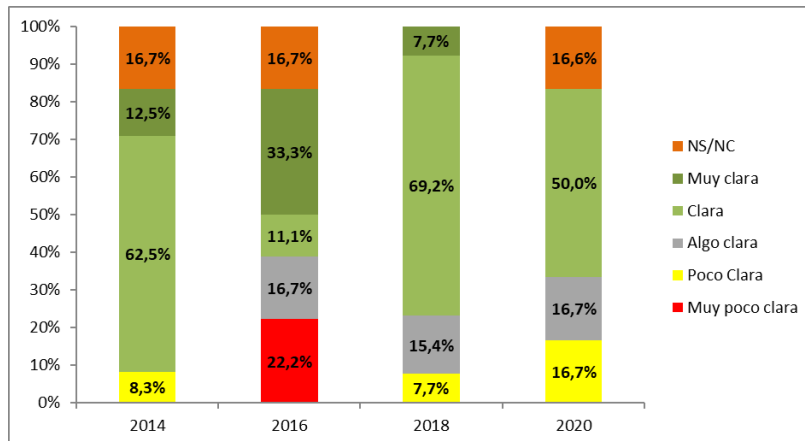


Fig. 83: Claridad de las comunicaciones. Bases: 2014: 24; 2016: 18; 2018: 30; 2020: 6

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

P10- ¿Se ha implantado algún tipo de medida para evitar este tipo de reclamaciones?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	4	17,4%
	No	19	82,6%
	Total	23	100,0%

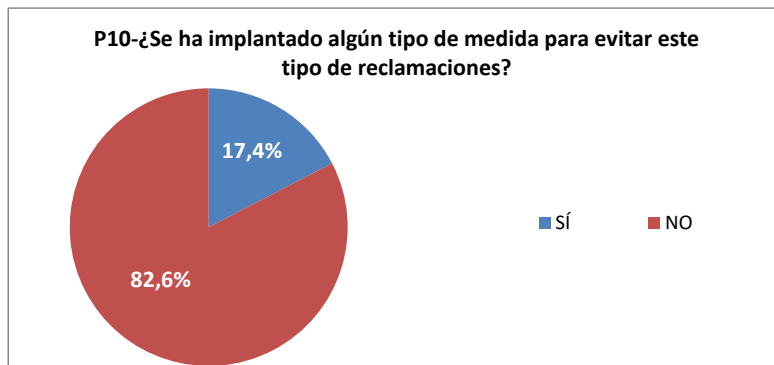


Fig. 84: Implantación de medidas. Base 2020: 23

Tan solo el 17,4% de las empresas declaran haber implantado medidas y el 82,6% dicen no haber implantado ninguna medida para tratar de que no se produzca una reclamación parecida.

Destaca la disminución constante de empresas que implantaron medidas para evitar las reclamaciones; en 2014 un 70,8% las implantaron, en 2016 un 66,7%, en 2018 un 53,3% y en 2020 un 17,6%.

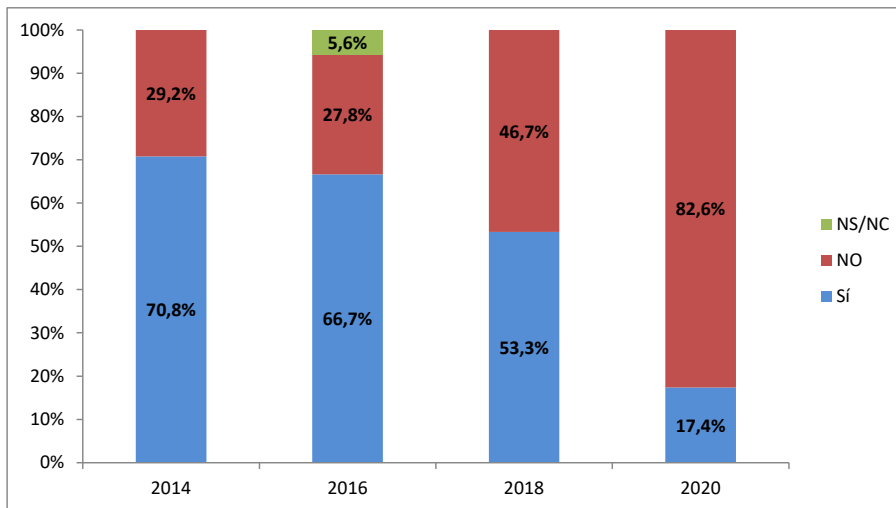


Fig. 85: Implantación de medidas. Bases: 2014: 24; 2016: 18; 2018: 30; 2020: 23

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

*Las medidas implantadas por las empresas han sido las siguientes:*

Respuesta	Nº respuestas
Un procedimiento descrito para el tratamiento de reclamaciones, todas las que llegan se pasan al departamento jurídico o realización de protocolos para su tratamiento	2
En el departamento de ventas se han implantado medidas de información que figuran en webs, puntos de venta de entradas	1
Se han implantado hojas de quejas internas	1

---

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

---

*Los comentarios adicionales proporcionados por las empresas han sido los siguientes:*

<b>Respuesta</b>	<b>Nº respuestas</b>
Mayor análisis de las reclamaciones antes de remitirla al proveedor, pues en algunas ocasiones las contrataciones se hacen a través de otras plataformas que cuelgan información no aportada por la empresa en sí.	1

## 4. Indicadores Globales

Con objeto de cuantificar el grado de satisfacción del cliente, y a partir de los datos obtenidos, a continuación calculamos el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC). Para ello se han ponderado, a partes iguales, los resultados referidos a la Inspección de Consumo, al Procedimiento Sancionador y a la Oficina de Investigación.

### 4.1. Valor medio de satisfacción del cliente en la Inspección de Consumo (VSIC)

A continuación, se muestran las valoraciones medias obtenidas en los distintos aspectos tratados en la Inspección de Consumo:

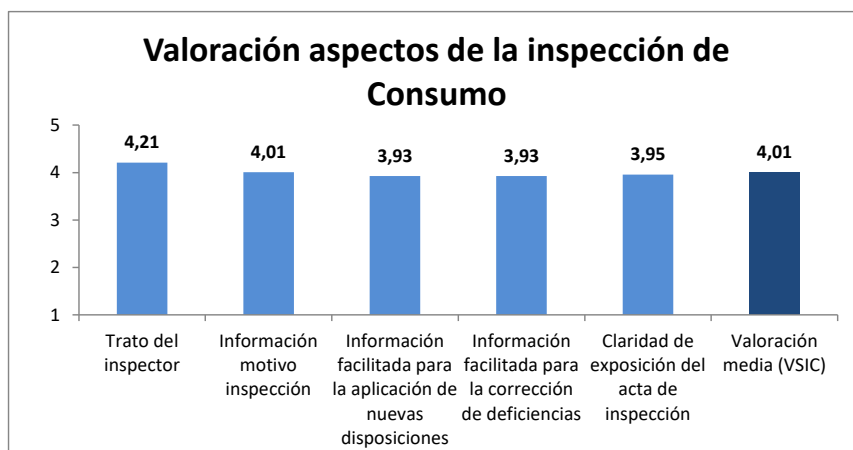
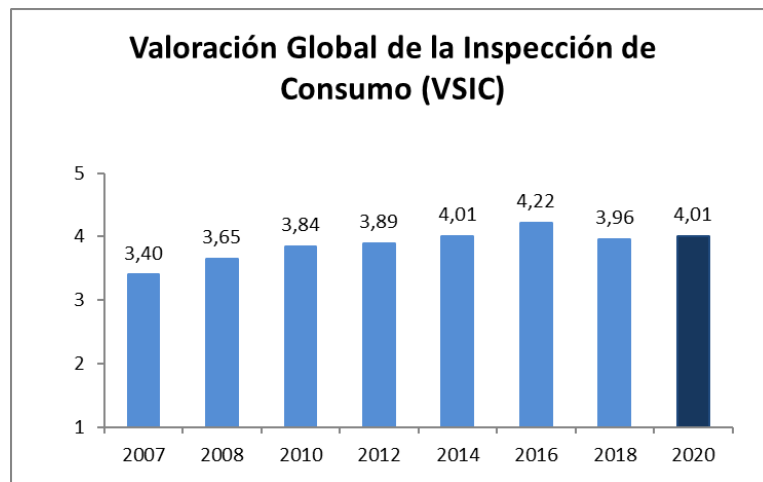


Fig. 86: Valoración global media de los aspectos del procedimiento de Inspección. Base 2020: 226

Los resultados de todos los aspectos analizados se encuentran alrededor de 4 puntos. Los aspectos mejor valorados son el “Trato del inspector” (4,21) y la “Información proporcionada sobre el motivo de la inspección” (4,01). Los aspectos peor valorados son la “Información facilitada para la aplicación de nuevas disposiciones” (3,93) y la “Información facilitada para la corrección de deficiencias” (3,93).

Encuesta de satisfacción sobre las actividades del Servicio de Inspección de Consumo  
4. Indicadores Globales  
4.1. Valor medio de satisfacción del cliente en la Inspección de Consumo (VSIC)

A partir de los datos obtenidos en las distintas preguntas sobre la inspección, se ha calculado el valor medio de satisfacción del cliente en la Inspección de Consumo (VSIC), mediante el cálculo de la media aritmética simple. El valor que en el año 2020 ha tomado el índice VSIC es de 4,01 puntos, ligeramente superior a 2018 (3,96). Se observa que en los cuatro últimos años, este índice se encuentra alrededor de los 4 puntos, estando todos los índices anteriores a 2014 por debajo de 3,90.



*Fig. 87: Valoración global media del procedimiento de Inspección. Bases: 2007, 2010 y 2012: 250; 2008: 252; 2014: 171; 2016: 139; 2018: 168; 2020: 226*

### 4.2. Valor medio de satisfacción del cliente en el Procedimiento Sancionador (VSPS)

Con objeto de cuantificar el grado de satisfacción del destinatario de los servicios, y a partir de los datos obtenidos, a continuación, calculamos el Procedimiento Sancionador (VSPS), mediante el cálculo de la media aritmética simple.

A continuación, se muestran los datos obtenidos en los distintos aspectos tratados en el Procedimiento Sancionador:

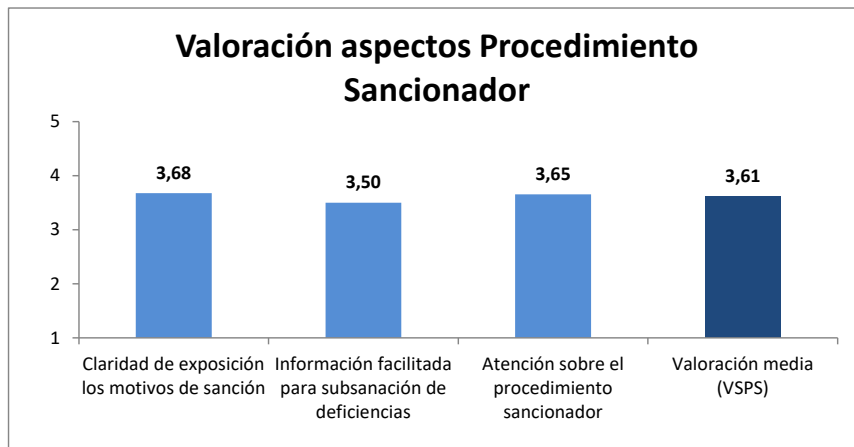


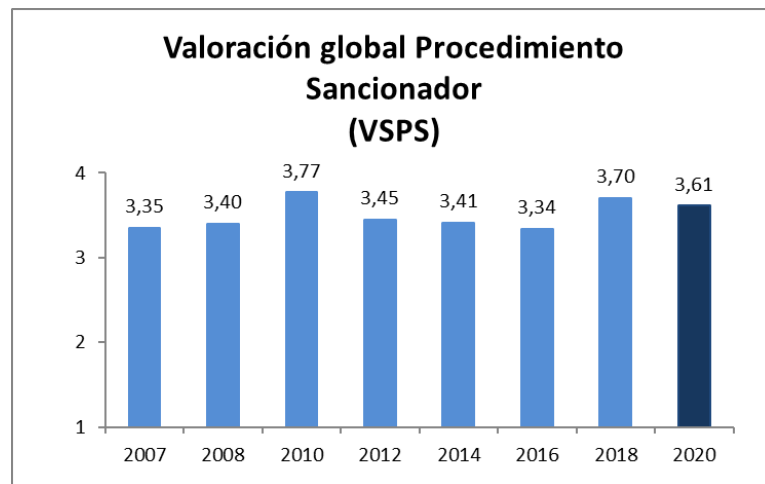
Fig. 88: Valoración promedio aspectos del procedimiento sancionador. Base 2020: 29

El aspecto mejor valorado del Procedimiento Sancionador en 2020 es la “Claridad de exposición de los motivos de sanción” (3,68) y la “Atención sobre el procedimiento sancionador” (3,65). El aspecto peor valorado fue el de la “Información facilitada para la subsanación de deficiencias” (3,50).

El valor que ha tomado el índice VSPS en 2020 es de 3,61 puntos.



En el siguiente gráfico se observa la evolución que el índice VSPS ha experimentado en los últimos años, desde el año 2007 al 2020. Se observa una subida de este índice en 2010 y 2018 respecto a otros años, si bien 2020 vuelve a ser un año donde el VSPS se eleva respecto a años anteriores, si exceptuamos 2010 y 2018.



*Fig. 89: Valoración promedio expediente sancionador. Bases: 2007: 105; 2008: 111; 2010: 29; 2012: 100; 2014: 71; 2016: 41; 2018: 50; 2020: 29*

Probablemente los esfuerzos realizados por el Servicio de Inspección del Consumo implementando acciones para proporcionar un mejor servicio a los establecimientos comerciales sancionados, son la causa del aumento de los dos últimos años (2018 y 2020).

Como cada año, la valoración de la Inspección de Consumo (4,01) es superior a la valoración del Procedimiento Sancionador (3,61). Puesto que Procedimiento Sancionador es en sí mismo un aspecto negativo para el propietario del establecimiento, que en ningún caso desea ser sancionado, los entrevistados tienen a penalizar con valoraciones más bajas este servicio.

### 4.3. Valor medio de satisfacción del cliente con la Oficina de Investigación de Consumo (VSOIC)

A partir de los datos obtenidos en las distintas preguntas del cuestionario, se ha calculado el valor medio de satisfacción del cliente con la Oficina de Investigación de Consumo (VSOIC), como en los casos anteriores a través del cálculo de la media aritmética simple.

Los datos obtenidos en los distintos aspectos tratados sobre la Oficina de Investigación de Consumo son los que se muestran en el siguiente gráfico:

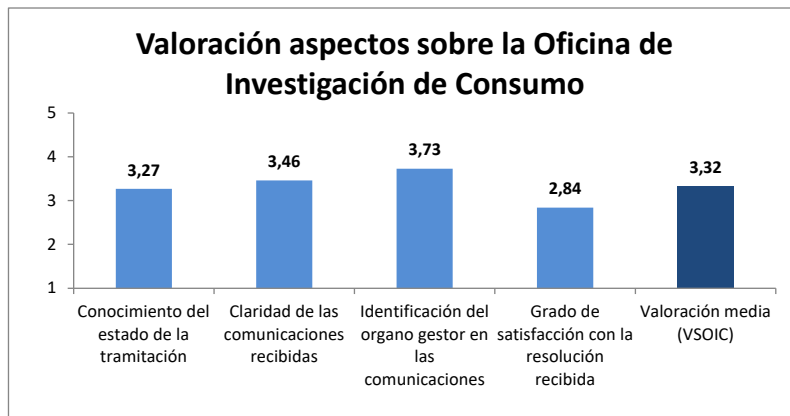


Fig. 90: Valoración promedio aspectos referentes a la Oficina de Investigación de Consumo. Base 2020: 63

Todos los aspectos que hacen referencia a la Oficina de Investigación de Consumo superan los 2,84 puntos. Los aspectos mejor valorados son la “Identificación del órgano gestor en las comunicaciones” (3,73) y la “Claridad de las comunicaciones recibidas” (3,46).

A partir de los datos que figuran en el gráfico anterior, se ha calculado el valor medio de satisfacción del cliente con la Oficina de Investigación de Consumo (VSOIC). El valor que en el año 2018 ha tomado el índice VSOIC es de 3,32 puntos.

La valoración global de la Oficina de Investigación de Consumo ha sido superior al período anterior, ya que ha pasado de 3,11 puntos en el año 2018 y a 3,32 en 2020. Desde 2014 (2,90) las puntuaciones se mantienen por encima del 3,11.



**Fig. 91: Valoración promedio aspectos referentes a la Oficina de Investigación de Consumo. Bases: 2012: 45; 2014: 56; 2016: 54; 2018: 50; 2020: 63**

### 4.4. Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)

El Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) se calcula a partir de los tres valores medios anteriormente obtenidos, ponderados de manera equitativa (VSIC, VSPS y VSOIC), tal y como se describe en la siguiente fórmula:

$$ISC = \frac{VSIC + VSPS + VSOIC}{3}$$

En el siguiente gráfico se muestran los resultados de dichos índices:

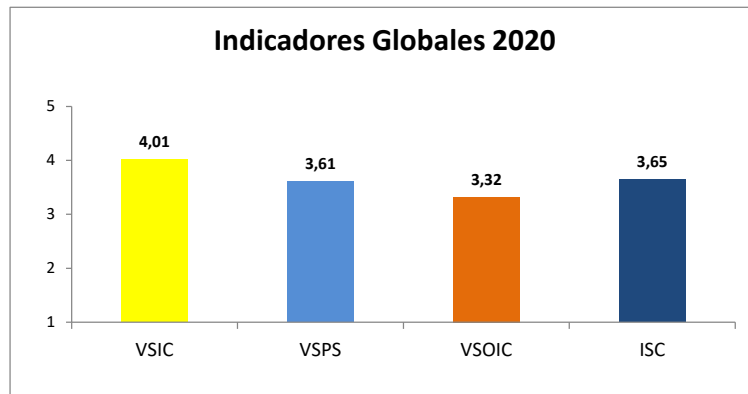


Fig. 92: Indicadores globales año 2020

El resultado del Índice de Satisfacción del cliente, comparado con el obtenido en el período anterior, ha sido ligeramente superior, pues ha pasado de 3,59 puntos en 2018 a 3,65 en 2020. Se trata del segundo valor más alto desde que empezaron las mediciones en 2014.

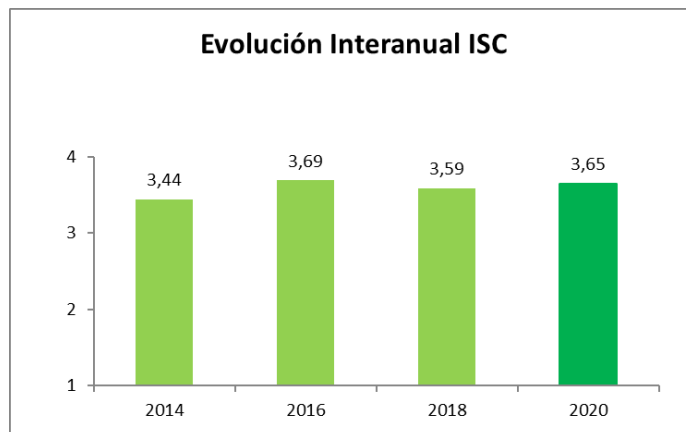


Fig. 93: Evolutivo Índice de Satisfacción del Cliente

---

## 5. Conclusiones

A continuación, se presentan las principales conclusiones del estudio dividiéndolas en fortalezas, aspectos fuertes del servicio que deben potenciarse, y áreas de mejora, que nos indican los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido.

### 5.1. Fortalezas

#### 5.1.1 Inspección de consumo

- El proceso de **Inspección de Consumo** en 2020 ha obtenido una valoración global de 4,01 puntos, superior a 2018 (3,96).

Los principales puntos fuertes en el proceso de Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid son el “Trato del inspector” (4,21) y la “Información proporcionada sobre el motivo de la inspección” (4,01).

- El aspecto mejor valorado del **Procedimiento Sancionador** en 2020 es la “Claridad de los motivos de la sanción” (3,68), y la “Atención sobre el procedimiento sancionador” (3,65).
- Los aspectos mejor valorados de la **Oficina de Investigación de Consumo**, que pueden ser considerados aspectos fuertes del proceso son la “Identificación del órgano gestor en las comunicaciones” (3,73) y la “Claridad de las comunicaciones recibidas” (3,46).

### 5.2. Áreas de mejora

#### 5.2.1 Inspección de consumo

- Los aspectos peor valorados son la “Información facilitada para la aplicación de nuevas disposiciones” (3,93) y la “Información facilitada para la corrección de deficiencias” (3,93).
- En relación a los comentarios abiertos que manifiestan los encuestados, destaca la necesidad de que la información reflejada en el acta de inspección sea más clara. Parece que el papel calco empleado en 2019 da lugar a numerosos problemas de comprensión. También hay numerosos comentarios respecto a mejorar las indicaciones de los cambios a acometer en el establecimiento.

### 5.2.2 Procedimiento sancionador

- La valoración de la atención recibida es un punto débil: el 17,2% de los establecimientos consultados opina que la atención recibida por parte del Ayuntamiento es “insatisfactoria” o “muy insatisfactoria” (figura 39).

### 5.2.3 Oficina de Investigación de Consumo

- En cuanto al contacto de la OIC con las empresas, el 78,3% de las empresas consultadas indicaron que la Oficina Municipal de Investigación de Consumo no había contactado con ellas. Esto supone un claro empeoramiento con respecto al año 2018, donde el 100% de los encuestados había sido contactado por la OIC.

### 5.3. Propuestas

#### 5.3.1 Inspección

- Una de las acciones de mejora que podrían acometerse es la elaboración de folletos (mails) informativos sobre cambios en la normativa aplicable.
- Podría distanciarse un poco más el tiempo entre las inspecciones de aquellas empresas que cumplan sistemáticamente con la normativa aplicable y que no tengan sanción alguna y/o nunca hayan sido reclamadas por los consumidores. Lo contrario podría aplicarse a aquellas que incumplan sistemáticamente con la normativa vigente.

#### 5.3.2 Procedimiento sancionador

- Hacer más accesible/comprensible el lenguaje de las sanciones, elaborar folletos (mails) informativos explicando claramente el procedimiento sancionador y si es posible mejorar los plazos para presentar las alegaciones.
- Disponer de nuevos mecanismos de comunicación entre el comercio y el inspector, de modo que se facilite la subsanación de deficiencias.
- Acometer un proyecto informativo que mejore la sensación de desigualdad de trato que tienen los comercios, especialmente aquellos más pequeños.

#### 5.3.3 Oficina de Investigación de Consumo

- Para muchos de los consumidores que interponen reclamaciones, falta comunicación durante el proceso y además éste es demasiado largo. Las soluciones también son difusas o bien inexistentes. Podría realizarse un proyecto de gestión de las relaciones con el consumidor que tuviera en cuenta todas estas necesidades y posibles soluciones al problema que manifiestan.
- Aunque la OIC es cada vez más conocida entre los consumidores, podría hacerse una mayor divulgación de la existencia de organismo y la actividad que desarrolla. Para ello podrían distribuirse folletos en las Oficinas de Distrito.
- Como se señaló en el estudio anterior, sería aconsejable, en caso de no haberse realizado, la fijación de un plazo interno en el que comunicar la resolución de la reclamación impuesta a la empresa por parte del consumidor.

- Como se señaló en el estudio anterior, sería útil poder contar con los teléfonos de contacto tanto de las empresas inspeccionadas, como de las empresas sancionadas o reclamadas. Este dato sería fácilmente registrable en las inspecciones que se realizan y facilitaría las auditorías de calidad que se realizan tras el trabajo de inspección anualmente.
- Se propone la entrega, a las empresas reclamadas, de una serie de recomendaciones de la OIC en cuanto a las buenas prácticas empresariales. También se recomienda la edición de folletos o comunicación vía email con nuevas normativas que vayan surgiendo a lo largo del año (comentado anteriormente).
- Como se señaló en el estudio anterior, se podría plantear la comunicación vía email a los consumidores de cada procedimiento seguido con su reclamación, esto mejoraría la satisfacción con la OIC, pues el desconocimiento hace que empeore la visión de este organismo.



---

## 6. Anexo

### 6.1. Ficha Técnica

A continuación, se muestran las fichas técnicas de los diferentes tipos de encuesta realizadas: Inspección de Consumo, Procedimiento Sancionador y Oficina de Investigación de Consumo.

#### *Inspección de Consumo*

- **Universo:** 2.248 establecimientos inspeccionados durante 2018 y 2019
- **Ámbito geográfico:** Municipio de Madrid
- **Fiabilidad:** 95%.
- **Margen de error:** +/- 0,66%
- **Tamaño de la muestra:** 226 establecimientos
- **Trabajo de campo:** Realizado durante el mes de julio de 2020
- **Trabajo realizado por:** Novotec Consultores S.A.U

#### *Procedimiento Sancionador*

- **Universo:** 347 establecimientos inspeccionados durante 2018 y 2019
- **Ámbito geográfico:** Municipio de Madrid
- **Fiabilidad:** 95%.
- **Margen de error:** +/- 2,06%
- **Tamaño de la muestra:** 29
- **Trabajo de campo:** Realizado durante el mes de julio de 2020
- **Trabajo realizado por:** Novotec Consultores S.A.U

#### *Oficina de Investigación de Consumo*

##### *Consumidores (reclamantes)*

- **Universo:** 846 consumidores que reclamaron durante 2018 y 2019
- **Ámbito geográfico:** Municipio de Madrid
- **Fiabilidad:** 95%.
- **Margen de error:** +/- 5,51%
- **Tamaño de la muestra:** 63 consumidores.
- **Trabajo de campo:** Realizado durante el mes de julio de 2020
- **Trabajo realizado por:** Novotec Consultores S.A.U

### **Empresas Reclamadas**

- **Universo:** 339 empresas reclamadas durante 2018 y 2019
- **Ámbito geográfico:** Municipio de Madrid
- **Fiabilidad:** 95%.
- **Margen de error:** +/- 2,40%.
- **Tamaño de la muestra:** 23 establecimientos.
- **Trabajo de campo:** Realizado durante el mes de julio de 2020
- **Trabajo realizado por:** Novotec Consultores S.A.U

## 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?

Si	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. [.....]