



Estudio de Satisfacción sobre las actividades del Servicio de
Inspección de Consumo 2021

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

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

Madrid, septiembre de 2021

ÍNDICE

1. Objeto y alcance del estudio	3
2. Resultado de las encuestas	4
3. Valor medio de satisfacción del cliente en la Inspección de Consumo (VSIC)	21
4. Conclusiones	23
4.1. Fortalezas	23
4.2. Áreas de mejora	23
5. Anexo	25
5.1. Ficha Técnica	25
5.2. Cuestionario	26

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 ello, realiza periódicamente encuestas de satisfacción del usuario de los servicios que presta.

Debido a la pandemia por Covid-19 y con objeto de conocer su impacto en la percepción del servicio por parte de los establecimientos comerciales, el Servicio de Inspección de Consumo ha llevado a cabo una encuesta en el mes de septiembre de 2021. La encuesta se ha realizado exclusivamente a los comercios o establecimientos inspeccionados en 2020 y 2021, bien como consecuencia de campañas programadas, denuncias, redes de alerta, comprobación de expedientes sancionadores u otras actuaciones no programadas.

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 del colectivo mencionado. Fruto de esta investigación, se ha obtenido el **nivel de satisfacción** de los responsables de los establecimientos con los principales aspectos que describen las actividades del Servicio de Inspección de Consumo. A su vez se ha obtenido una **información cualitativa** sobre las observaciones, sugerencias o expectativas de los responsables de los establecimientos relacionados con el Servicio y, fruto del análisis de los datos obtenidos, se han identificado unas **fortalezas y áreas de mejora**.

2. Resultado de las encuestas

Las entrevistas han sido realizadas a los responsables de los establecimientos, aunque en algunas ocasiones se ha encuestado al encargado, si el primero no estaba disponible en el momento de su realización. En ningún caso se ha encuestado a personas no involucradas directamente en la gestión del establecimiento.

En este informe se analizan los resultados de las encuestas realizadas en 2021 y se comparan con los resultados obtenidos en años anteriores. Con objeto de establecer comparaciones que determinen la evolución de los resultados a lo largo del tiempo, y puesto que el número de entrevistas es variable dependiendo del año de realización de la encuesta, en la siguiente tabla se muestra el número de encuestados en cada estudio realizado:

Año	Base
2007	250
2008	252
2010	250
2012	250
2014	171
2016	136
2018	168
2020	226
2021	120

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

La primera cuestión se refiere al trato del inspector. Con ella se pretende conocer si la persona que ha sufrido la inspección considera que el inspector se ha dirigido de manera correcta y respetuosa. Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

	Valor	Porcentaje
Muy bueno	47	39,2%
Bueno	69	57,5%
Regular	3	2,5%
Malo	1	0,8%
Muy malo	0	0,0%
NS/NC	0	0,0%
Total	120	100,0%
Promedio	4,35	-

A continuación, se muestran estos mismos datos en forma de gráfico:

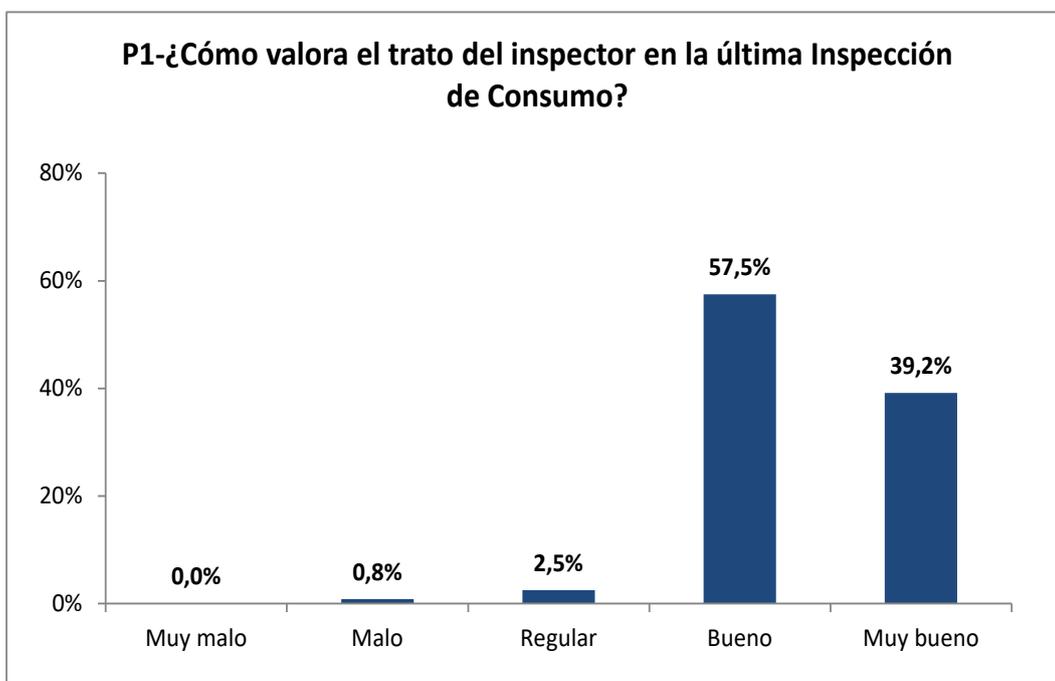


Fig. 1: Valoración trato del inspector

Del total de locales inspeccionados, el 96,7% indicó haber tenido un trato “muy bueno” o “bueno” por parte del Inspector. Ningún establecimiento valoró el trato del inspector como “muy malo” y solamente un 3,3% lo consideró “malo” o “regular”.

En promedio, la valoración de la información proporcionada con motivo de la inspección alcanza en 2021 un valor de 4,35.

A continuación, se presenta el resultado obtenido del año 2021 y se compara con los obtenidos en años precedentes:



Fig. 2: Valoración trato del inspector

El trato del inspector es el aspecto mejor valorado de la encuesta, lo que nos hace concluir que se trata de un aspecto fuerte y cuya valoración muy positiva se sostiene en el tiempo. En promedio, como hemos señalado, su valoración alcanza un valor de 4,35, ligeramente superior a la obtenida durante el año 2020 (4,21) y superior al resto de años exceptuando 2016 (4,45).

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

La segunda cuestión se refiere a la valoración de la información que el inspector ha proporcionado al establecimiento sobre el motivo de la inspección. Conocer las causas que motivan la realización de la inspección es especialmente importante para obtener la colaboración necesaria durante la visita al establecimiento. Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

	Valor	Porcentaje
Muy satisfactoria	22	18,4%
Satisfactoria	87	72,5%
Algo satisfactoria	9	7,5%
Insatisfactoria	0	0,0%
Muy insatisfactoria	1	0,8%
NS/NC	1	0,8%
Total	120	100,0%
Promedio	4,08	-

A continuación, se muestran estos mismos datos en forma de gráfico:

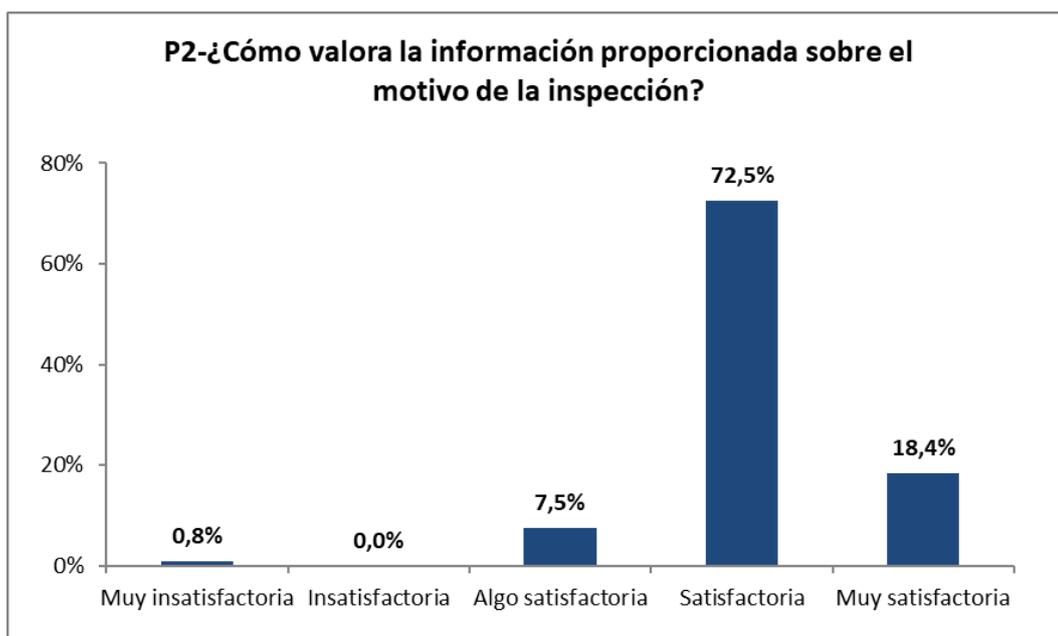


Fig. 3: Valoración información proporcionada con motivo de la Inspección

La valoración de la información proporcionada con motivo de la inspección se ha considerado “muy satisfactoria” o “satisfactoria” en el 90,9% de los casos. Sólo el 0,8% de los entrevistados se muestra disconforme con la información proporcionada sobre el motivo de la Inspección.

En promedio, la valoración de la información proporcionada con motivo de la inspección alcanza en 2021 un valor de 4,08.

A continuación, se presenta el resultado obtenido del año 2021 y se compara con los obtenidos en años precedentes:

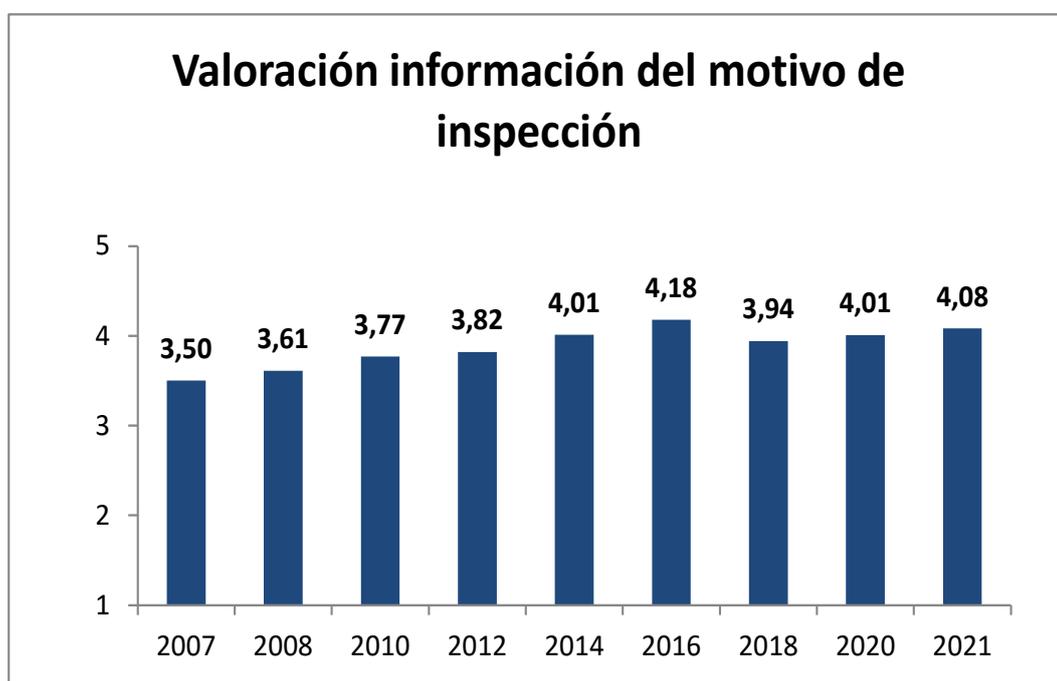


Fig. 4: Valoración información del motivo de inspección

Si bien este aspecto no es valorado tan positivamente como el trato del inspector, se observa una mejora de la puntuación sostenida a lo largo del tiempo. En promedio, la valoración de la información proporcionada motivo de la inspección en 2021 es 4,08, ligeramente superior a la obtenida durante el año 2020 (4,01) y superior al resto de años exceptuando 2016 (4,18).

Pregunta P.3. En caso de que haya tenido que aplicar nuevas disposiciones, ¿cómo valora la información proporcionada por el inspector?

Esta cuestión se refiere a la valoración de la información que proporciona el inspector cuando haya tenido que aplicar nuevas disposiciones. Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

	Valor	Porcentaje
Muy satisfactoria	32	26,7%
Satisfactoria	76	63,3%
Algo satisfactoria	3	2,5%
Insatisfactoria	2	1,7%
Muy insatisfactoria	0	0,0%
NS/NC	7	5,8%
Total	120	100,0%
Promedio	4,22	-

A continuación, se muestran estos mismos datos en forma de gráfico:

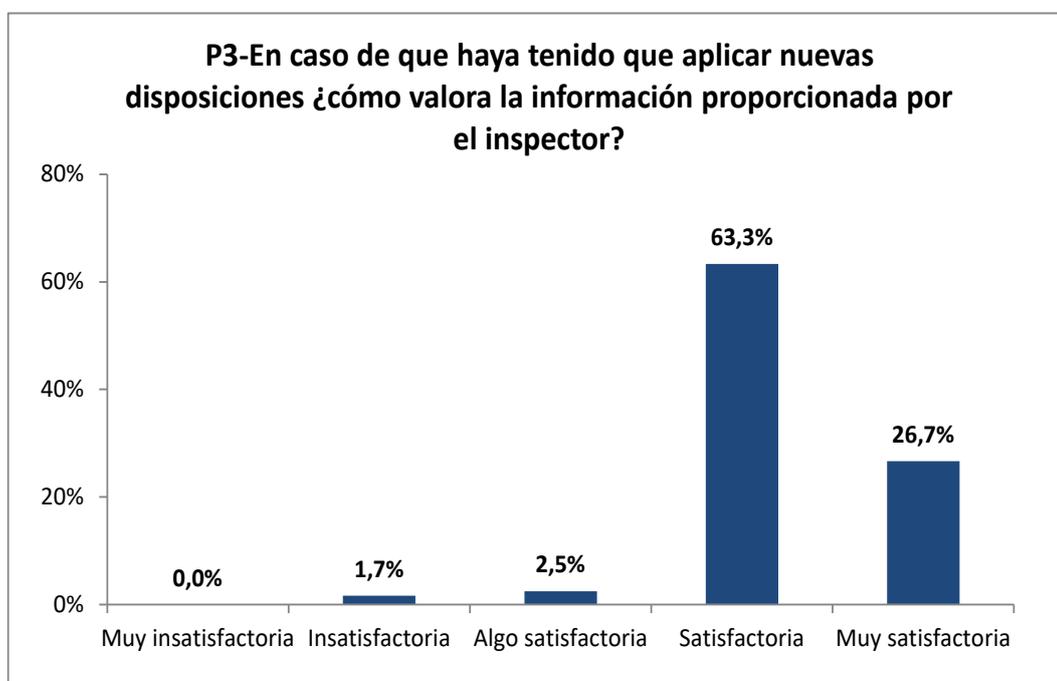


Fig. 5: Valoración información del inspector cuando hay nuevas disposiciones

Los datos muestran que hay un buen grado de satisfacción entre los locales encuestados que han sido inspeccionados, ya que el 90,0% de los mismos opinaron que la información proporcionada por el inspector era “satisfactoria” o “muy satisfactoria”. Sólo el 1,7% encontraron que la información era, en su opinión, “insatisfactoria” y ninguno consideró la información como “muy insatisfactoria”.

En promedio, la valoración de la información proporcionada por el inspector en caso de haber nuevas disposiciones alcanza en 2021 un valor de 4,22.

En la Fig. 6 se presenta el resultado obtenido del año 2021 y se compara con los obtenidos en años precedentes. 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 y ya de forma clara en 2021.

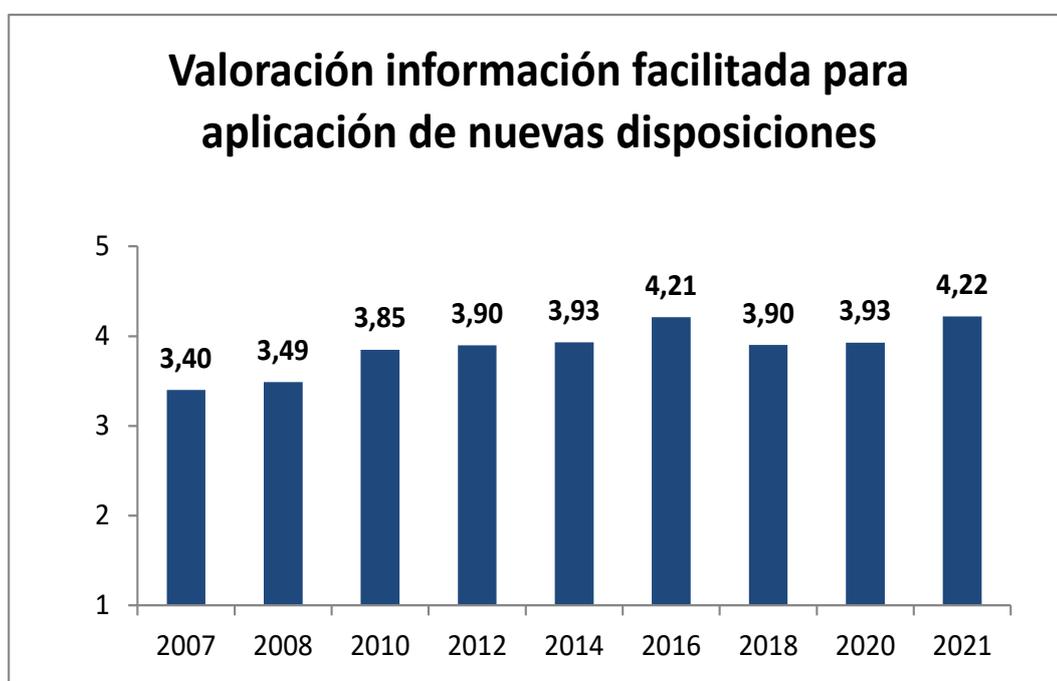


Fig. 6: Valoración información facilitada para aplicar nuevas disposiciones.

Como se observa en el gráfico, en 2021 este aspecto se valora de forma muy positiva, siendo el valor más alto alcanzado respecto a años anteriores (4,22).

Pregunta P.4. En caso de que haya tenido que corregir alguna deficiencia, ¿cómo valora la información proporcionada por el inspector?

Esta cuestión se refiere a la valoración de la información que proporciona el inspector cuando el establecimiento ha tenido que corregir alguna deficiencia. Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

	Valor	Porcentaje
Muy satisfactoria	30	25,0%
Satisfactoria	62	51,6%
Algo satisfactoria	11	9,2%
Insatisfactoria	2	1,7%
Muy insatisfactoria	0	0,0%
NS/NC	15	12,5%
Total	120	100,0%
Promedio	4,14	-

A continuación, se muestran estos mismos datos en forma de gráfico:

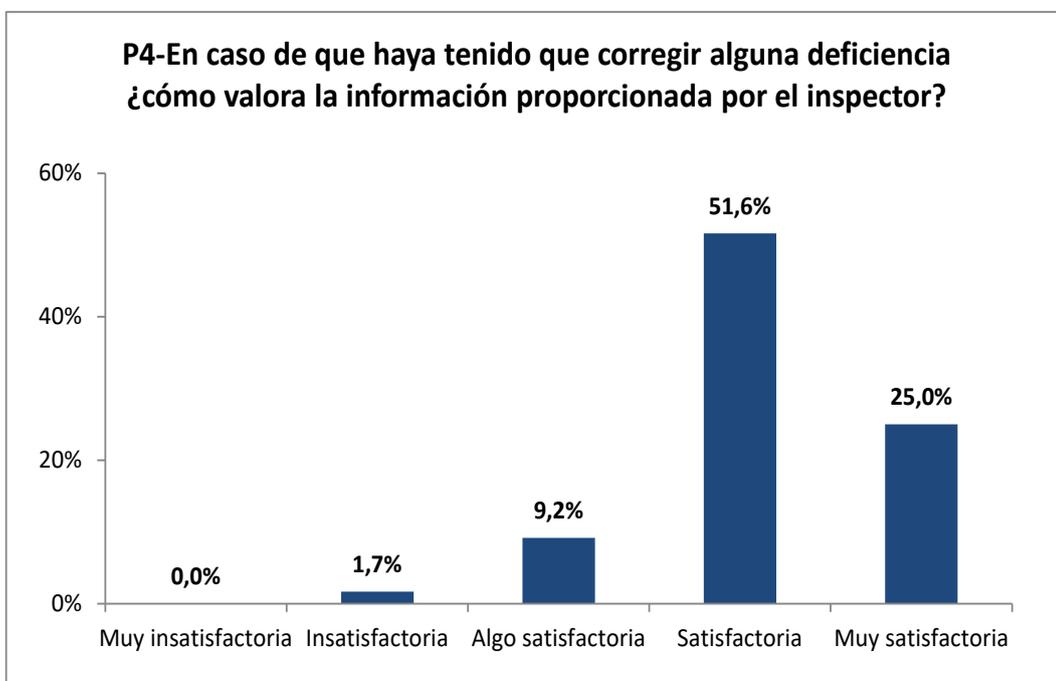


Fig. 7: Valoración información facilitada para la corrección de deficiencias

La valoración a la información proporcionada por el inspector para la corrección de deficiencias es buena en general, ya que el 76,6% de los consultados opinan que es “satisfactoria” o “muy satisfactoria”.



Fig. 8: Valoración de la información facilitada para corregir deficiencias

En la figura 8 se observa que la evolución de este aspecto a lo largo del tiempo es también positiva, mejorando claramente con respecto a los años 2018 (3,98) y 2020 (3,93) hasta alcanzar una puntuación de 4,14.

Pregunta P.5. ¿Cómo valora la claridad de exposición del acta de inspección?

Esta cuestión se refiere a la valoración de la claridad del acta de inspección. Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

	Valor	Porcentaje
Muy clara	26	21,6%
Clara	75	62,5%
Algo clara	10	8,3%
Poco clara	5	4,2%
Muy poco clara	2	1,7%
NS/NC	2	1,7%
Total	120	100,0%
Promedio	4,00	-

A continuación, se muestran estos mismos datos en forma de gráfico:

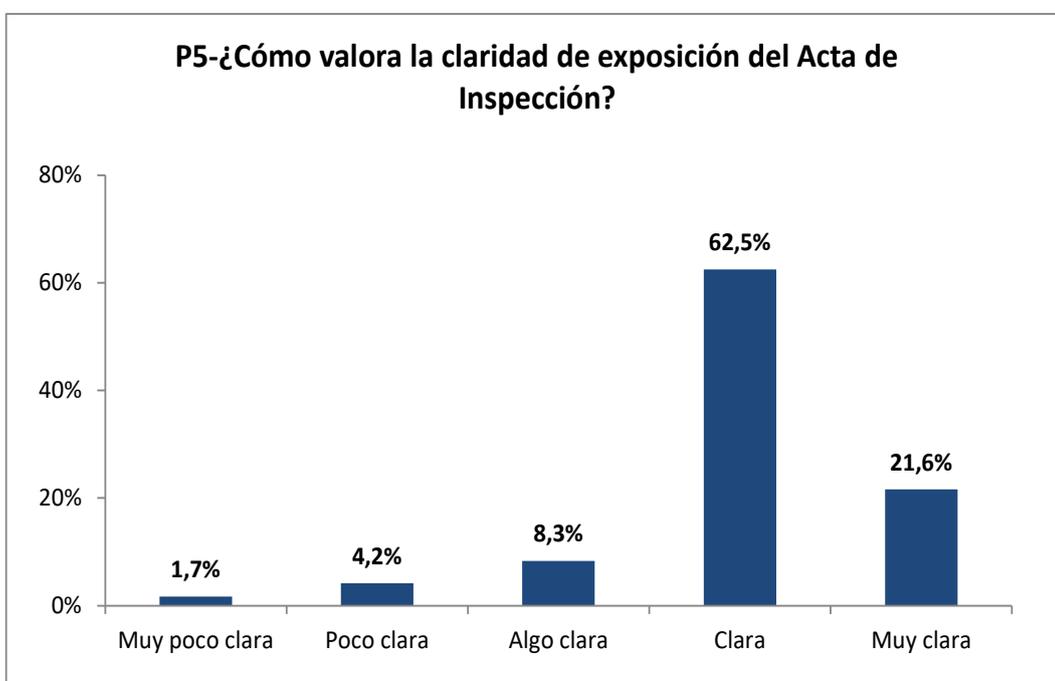


Fig. 9: Valoración claridad del acta de inspección

La valoración sobre la claridad del acta de inspección en 2021 es buena, ya que el 84,1% de los consultados opinan que es “clara” o “muy clara”, si bien el 5,9% opinan que el acta de inspección fue “poco” o “muy poco clara”.

En el siguiente gráfico se observa que, desde el año 2008, existe una mejoría en cuanto a la percepción sobre la claridad del acta de inspección, pasando de 3,59 a 4,03 puntos en 2016 y 4,00 en 2021.

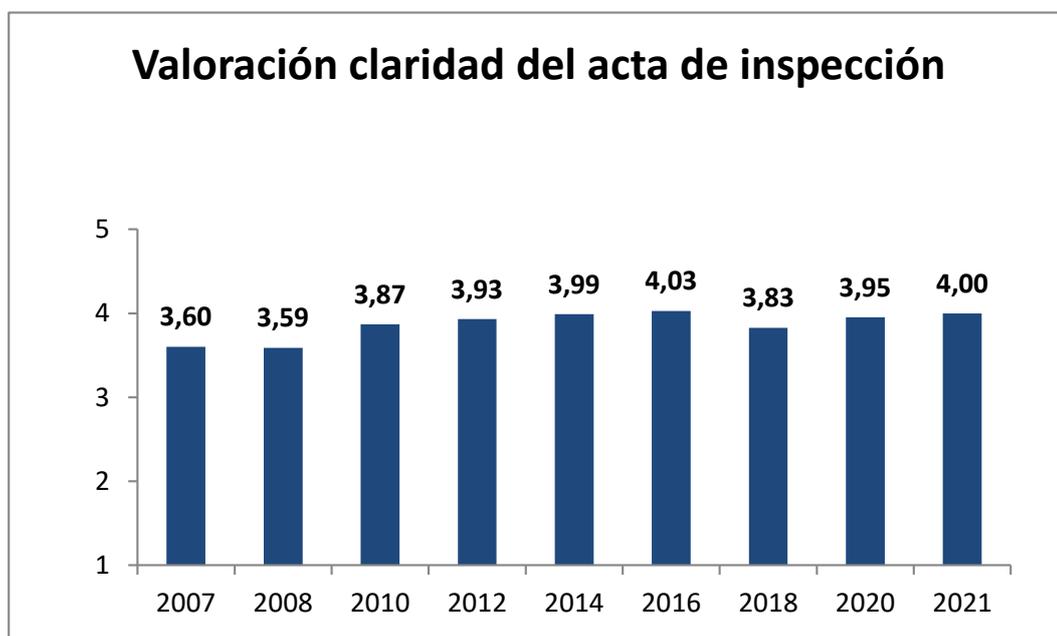


Fig. 10. Valoración de la claridad del acta de inspección

Igual que en el aspecto anterior, la valoración de la claridad del acta de inspección mejora con respecto a los años 2018 (3,83) y 2020 (3,95) hasta alcanzar una puntuación de 4,00, si bien este aspecto es peor valorado que los aspectos anteriores.

Pregunta P.6. Durante la inspección, ¿considera que el inspector ha respetado las recomendaciones y normas con objeto de evitar la propagación de la COVID 19?

Esta cuestión se refiere al respeto que ha mostrado el inspector a las medidas de seguridad con respecto a la propagación del COVID 19 durante la realización de la inspección. Los resultados obtenidos a esta pregunta son los siguientes:

	Valor	Porcentaje
SI	113	94,2%
NO	0	0,0%
NS/NC	7	5,8%
Total	120	100,0%

A continuación, se muestran estos mismos datos en forma de gráfico:

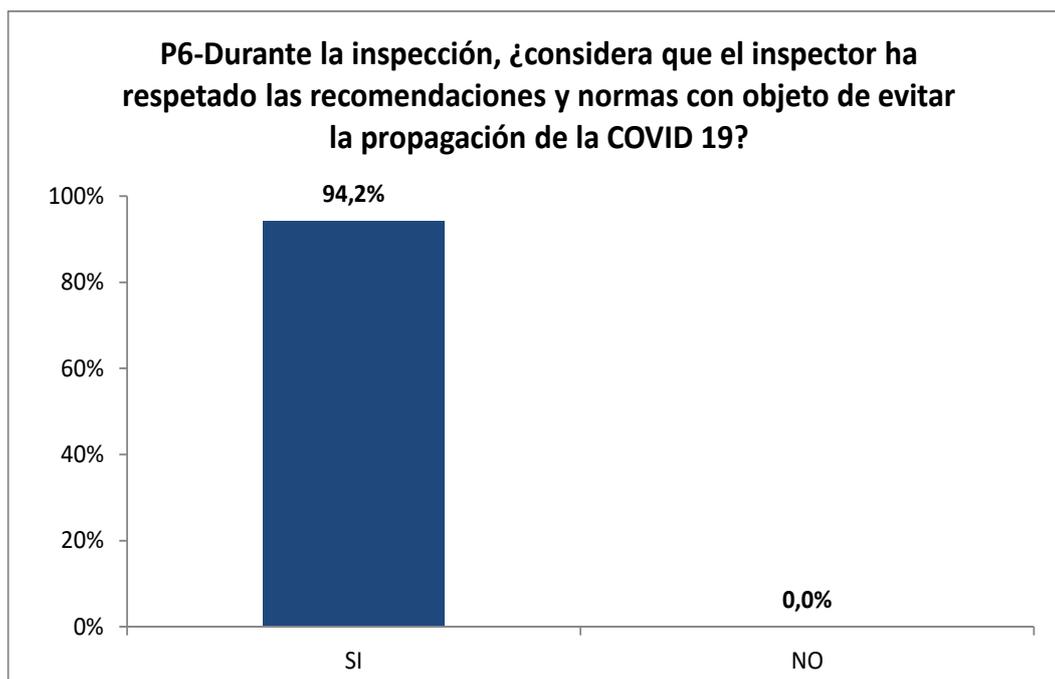


Fig. 11: Respeto a las recomendaciones para evitar el COVID 19

Todos los encuestados que han contestado a esta pregunta consideran que el inspector ha respetado todas y cada una de las recomendaciones en materia de seguridad para no propagar el Covid 19. Las personas que han contestado NS/NC no habían estado presentes en el momento de la inspección, por lo que han dejado sin responder la pregunta.

Pregunta P.7. ¿Cómo considera que se ha alterado el desarrollo de su actividad durante la inspección?

Esta cuestión se refiere a la valoración de la interferencia que de forma natural se produce durante la inspección al establecimiento. Los resultados obtenidos sobre la valoración que hacen los responsables de los establecimientos sobre esta cuestión son los siguientes:

	Valor	Porcentaje
De manera insignificante	41	34,2%
Escasa	31	25,8%
Algo	20	16,7%
De manera importante	24	20,0%
De manera muy importante	1	0,8%
NS/NC	3	2,5%
Total	120	100,0%
Promedio	3,74	-

A continuación, se muestran estos mismos datos en forma de gráfico:

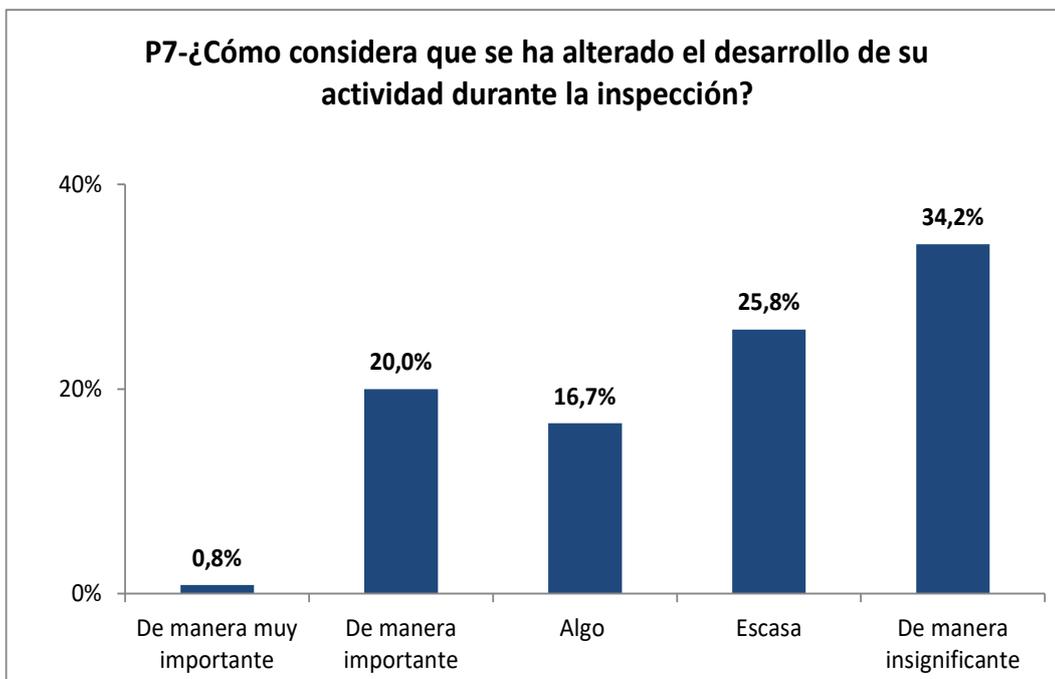


Fig. 12: Valoración claridad del acta de inspección

La valoración sobre la alteración del desarrollo de la actividad durante la inspección no es tan positiva como el resto de aspectos, si bien los datos no pueden compararse a lo largo del tiempo puesto que en 2021 se introduce este aspecto por primera vez en la encuesta. Un 20,8% de los encuestados consideran que su actividad se ha visto interrumpida “de manera importante” o “de manera muy importante, mientras que un 60,0% considera que dicha interrupción ha sido “escasa” o “insignificante”.

Pregunta P.8. ¿Ha contactado con el servicio de inspección por teléfono o por correo electrónico con motivo de la inspección recibida?

Esta cuestión indaga sobre si el responsable del establecimiento ha tenido que contactar con el Servicio de Inspección con motivo de la inspección recibida, bien para aclarar alguna cuestión, bien para proporcionar alguna información. Los resultados obtenidos sobre esta cuestión son los siguientes:

	Valor	Porcentaje
SI	22	18,3%
NO	94	78,3%
NS/NC	4	3,4%
Total	120	100,0%

A continuación, se muestran estos mismos datos en forma de gráfico:

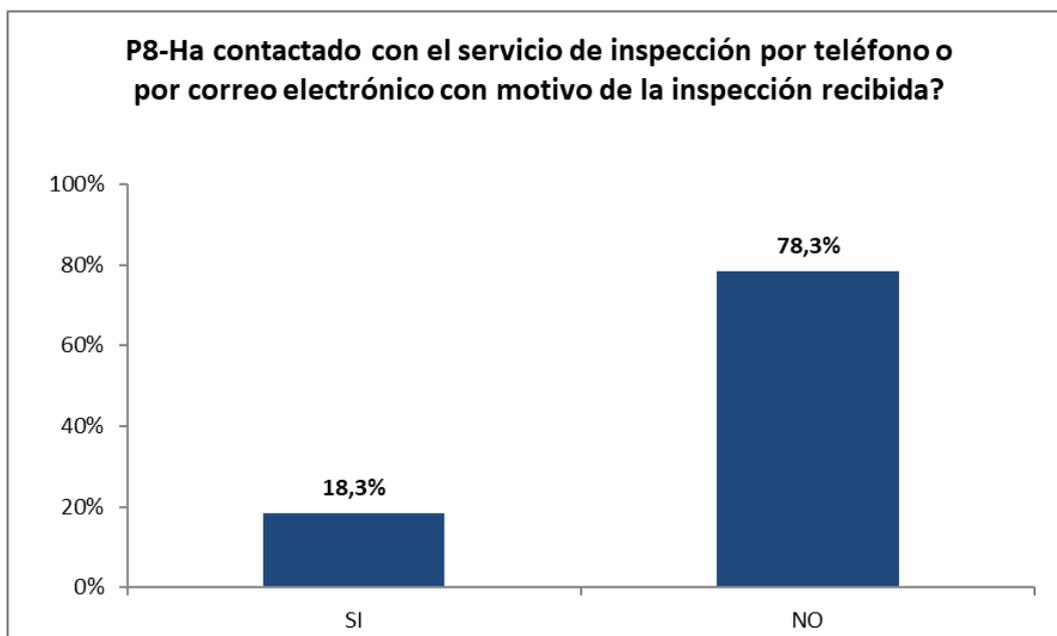


Fig. 13: Contacto con el Servicio de Inspección por teléfono o correo electrónico

El 78,3% de los encuestados manifiesta no haber contactado con el Servicio de Inspección de Consumo mientras que el 18,3% restante sí lo ha hecho en alguna ocasión.

Pregunta P.9. ¿Considera qué es fácil contactar con el servicio de inspección de consumo del Ayuntamiento de Madrid por medios telemáticos?

Esta cuestión analiza la facilidad para contactar por medios telemáticos con el servicio de inspección de consumo, es decir, trata de averiguar la opinión de los encuestados sobre la accesibilidad del servicio. Los resultados obtenidos sobre esta cuestión son los siguientes:

	Valor	Porcentaje
SI	19	86,4%
NO	1	4,5%
NS/NC	2	9,1%
Total		100,0%

A continuación, se muestran estos mismos datos en forma de gráfico:

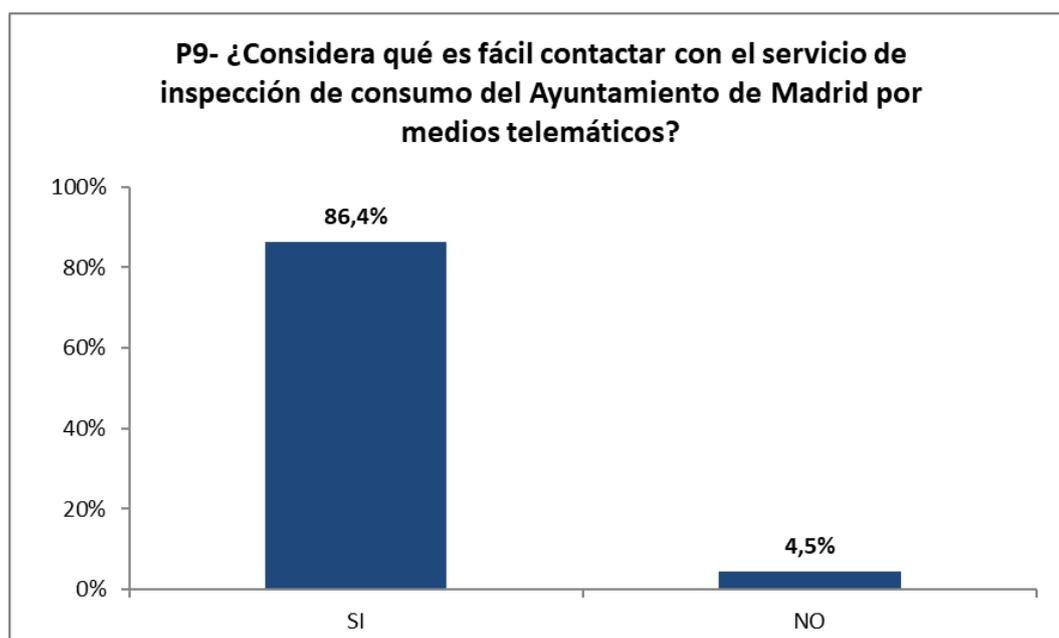


Fig. 14: Contacto con el Servicio de Inspección por teléfono o correo electrónico. Base: 22

El 86,4% de los encuestados manifiesta que le ha sido fácil contactar con el Servicio de Inspección de Consumo mientras que el 4,5% sí ha encontrado alguna dificultad.

Pregunta P.10. ¿Tiene alguna sugerencia que aportar o desea añadir algo?

Las sugerencias realizadas por los encuestados han sido las siguientes:

Respuesta	Nº
Considero que el nivel de exigencia de los inspectores en ocasiones dificulta el buen desarrollo de mis labores en el establecimiento.	1
Sería conveniente que se diera una copia del Acta de Inspección a los establecimientos, no solo cuando se reportan incidencias, sino de igual manera cuando los establecimientos pasan las inspecciones de forma óptima.	1
Muy buen trato por parte del inspector, que ayudó a solventar las deficiencias de manera breve y clara.	1
Deberían asesorar y facilitar en ocasiones medios a las pequeñas empresas en el momento de su creación. El entrevistado afirma haber estado años teniendo deficiencias, desde el inicio de su actividad, sin ser conocedor de estas hasta la llegada de una inspección de consumo.	1
Debería regularse el comercio electrónico en materia de impuestos y en algunos casos la competencia desleal, refiriéndose a grandes multinacionales como "Amazon", que no hacen sino jugar en contra de los pequeños comercios y del Ayuntamiento de Madrid.	1
El trato de algunos inspectores deja mucho que desear, no dejan trabajar de cara al público y por lo general tratan al personal de los locales a inspeccionarse de forma muy desagradable, especialmente cuando hay algún tipo de incidencia, por menor que esta sea.	1
Hacen demasiadas inspecciones de consumo en mi local, interrumpiendo de manera continuada mi actividad comercial para atenderlas.	1
Que no se haga un cuarto calco del Acta de Inspección, resulta ilegible.	1
Las inspecciones de consumo no aportan nada más allá de presión para los pequeños comercios en estos momentos de crisis en los que nos encontramos.	1
Sería conveniente que desde el Instituto Municipal de Consumo se detallara más información, a través de la web, de cuál es la normativa a aplicar sobre los productos que son comerciables, los autónomos no disponemos de esta legislación tan cambiante en ninguna plataforma.	1
La inspectora tuvo mucha paciencia y fue de gran utilidad a la hora de corregir incidencias, a pesar de mis problemas para hablar y leer el castellano.	1

3. 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:

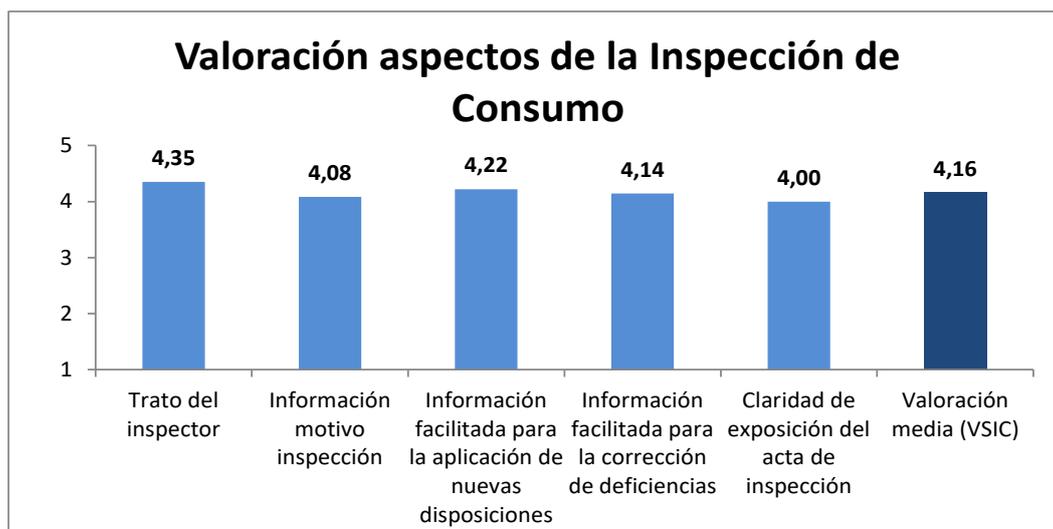


Fig. 15: Valoración global media de los aspectos del procedimiento de Inspección

Los resultados de todos los aspectos analizados se encuentran alrededor de 4 puntos. Los aspectos mejor valorados en 2021 son el “Trato del inspector” (4,35) y la “Información facilitada para la aplicación de nuevas disposiciones” (4,22). Los aspectos peor valorados son la “Información motivo de la inspección” (4,08) y la “Claridad de exposición del acta de inspección” (4,00).

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 que alcanza 4,16. La evolución del VSIC a lo largo del tiempo se muestra en la gráfico siguiente:

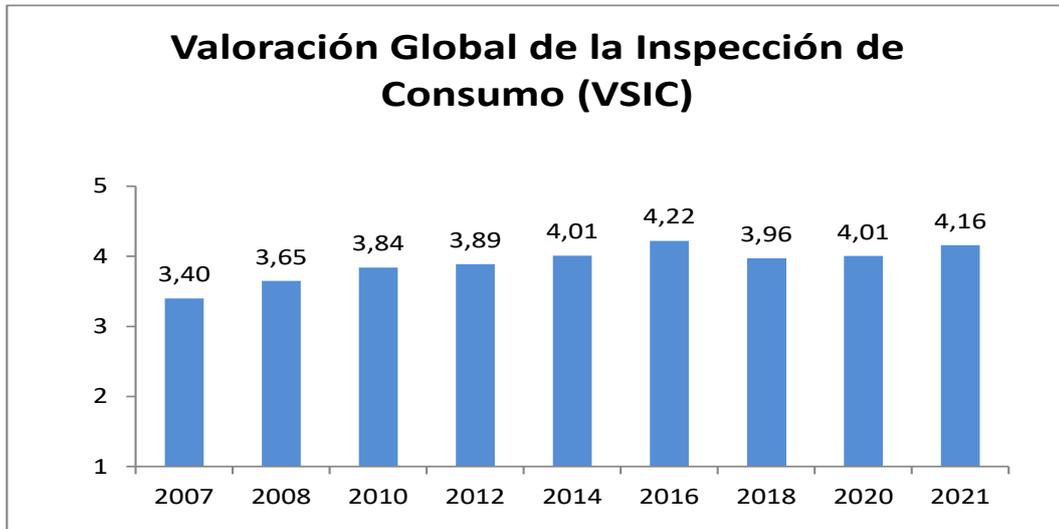


Fig. 16: Valoración global media del procedimiento de Inspección.

El valor que en el año 2021 ha tomado el índice VSIC es de 4,16 puntos, ligeramente superior a 2020 (4,01). Se observa que en los cuatro últimos años, este índice se encuentra alrededor de los 4 puntos, lo que es un claro logro del Servicio de Inspección de Consumo, ya que los resultados positivos no pueden considerarse puntuales sino sostenidos y mejorados en el tiempo.

4. Conclusiones

Dividimos las conclusiones en dos partes, por un lado, las fortalezas y aspectos fuertes del servicio que deben potenciarse y, por otro, las debilidades o áreas de mejora, que nos indican los posibles cambios que podrían incorporarse a los diferentes procesos de la organización, con el objetivo de proporcionar un mejor servicio y que éste sea mejor percibido por los responsables de los establecimientos.

4.1. Fortalezas

- La valoración global de la **Inspección de Consumo** en 2021 es de 4,16 puntos, la segunda puntuación mejor de los últimos cinco años. Sólo fue mejor valorado en 2016 (4,22).
- Los principales puntos fuertes en el proceso de Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid son el “Trato del inspector” (4,35) y la “Información facilitada para la aplicación de nuevas disposiciones” (4,22). Como se ha señalado anteriormente, el trato del inspector se mantiene como un aspecto fuerte del servicio, cuya valoración positiva se sostiene a lo largo del tiempo. En promedio, como hemos señalado, su valoración alcanza un valor de 4,35, ligeramente superior a la obtenida durante el año 2020 (4,21) y superior al resto de años exceptuando 2016 (4,45).

La información facilitada para la aplicación de nuevas disposiciones no es solamente un aspecto muy bien valorado en 2021, sino que alcanza el valor más alto de años anteriores (4,22).

- En la encuesta de este año, debido a las circunstancias especiales acaecidas con la pandemia, se ha introducido una nueva pregunta en relación a si el inspector había respetado las recomendaciones para no propagar el Covid 19. El resultado obtenido es muy positivo, ya que todas las personas que respondieron a la cuestión respondieron afirmativamente.

4.2. Áreas de mejora

- Los aspectos peor valorados en la encuesta de este año son la “Claridad de exposición del acta de inspección” (4,00) y la “Información facilitada del motivo de la inspección” (4,08).
- En la encuesta de este año se ha introducido una nueva pregunta para conocer la percepción de los responsables de los establecimientos sobre la alteración del desarrollo de la actividad durante la inspección. Consideramos mejorable que el 20,8% considere que su actividad se ha visto interrumpida “de manera importante” o “de manera muy importante, pudiéndose introducir mejoras en el proceso que redunde en una mejora de la percepción.

- Los comentarios abiertos de algunos de los encuestados sugieren mejoras que pueden tomarse en cuenta, por ejemplo, dar una copia del Acta de Inspección a pesar de no reportar incidencias, no hacer un cuarto calco de la misma para que no resulte ilegible, etc.

5. Anexo

5.1. *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:** 1.447 establecimientos inspeccionados durante 2020 y 2021
- **Ámbito geográfico:** Municipio de Madrid
- **Fiabilidad:** 95%.
- **Margen de error:** +/- 1,17%
- **Tamaño de la muestra:** 120 establecimientos
- **Trabajo de campo:** Realizado durante el mes de septiembre de 2021
- **Trabajo realizado por:** Novotec Consultores S.A.U

5.2. Cuestionario

Anexo 1. Cuestionario a establecimientos inspeccionados

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.- 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	

4.- 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	

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

6.- Durante la inspección, ¿considera que el inspector ha respetado las recomendaciones y normas con objeto de evitar la propagación de la COVID 19?	SÍ	
	NO	
	NS/NC	

7.- ¿Cómo considera que se ha alterado el desarrollo de su actividad durante la inspección?	De manera insignificante	5
	Escasa	4
	Algo	3
	De manera importante	2
	De manera muy importante	1
	NS/NC	

8.- ¿Ha contactado con el servicio de inspección por teléfono o por correo electrónico con motivo de la inspección recibida?	SÍ	
	NO	
	NS/NC	

9.- (EN CASO DE 8 AFIRMATIVA) ¿Considera que es fácil contactar con el servicio de inspección de consumo del Ayuntamiento de Madrid por medios telemáticos?	SÍ	
	NO	
	NS/NC	

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