



INDICADORES DE CALIDAD CARTA DE SERVICIOS OFICINA DE CONSUMO 2016

Grado de cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la Carta de servicios de la oficina de Consumo de la Diputación de León, durante 2016:

1. Porcentaje de clientes atendidos de forma presencial con espera inferior a 20 minutos en la oficina de León.

94,50 % (51 usuarios, sobre 927 atendidos presencialmente en León, debieron esperar más de 20 minutos para ser atendidos.) El tiempo medio de espera de los usuarios que acudieron a la oficina en 2015 fue de **4 minutos y 14 segundos, 31 segundos menos que el año anterior.**

2. Porcentaje de consultas telefónicas atendidas con carácter inmediato (o llamada devuelta a lo largo de la misma mañana).

99,57 % (2 personas, sobre un total de 460 consultas telefónicas formuladas, no recibieron respuesta en la misma mañana.)

3. Porcentaje de consultas a distancia (correo electrónico) atendidas en el primer día hábil tras su recepción.

100 % (las 93 consultas recibidas por correo electrónico fueron respondidas el mismo día o al día siguiente hábil tras su recepción.)

4. Número de desplazamientos a demanda.

En 2016 tuvo lugar un solo desplazamiento a demanda, el 29 de julio, a **Santa Coloma de Somoza**, para recoger las reclamaciones de los consumidores de este municipio por falta de servicio telefónico.

5. Porcentaje de expedientes de reclamación iniciados antes de 3 días hábiles desde su registro de entrada en Diputación de León.

99,79 % (de 949 expedientes tramitados, 2 se iniciaron después de tres días hábiles)

6. Porcentaje de reclamaciones en las que se ha informado al reclamante de todos los trámites.

100 %

7. Porcentaje de reclamaciones finalizadas en menos de 4 meses:

97,86 % (914 expedientes de los 934 concluidos se finalizaron en menos de 4 meses). El tiempo medio de resolución de los expedientes ha sido de **26 días**.

8. Número de acciones formativas dirigidas a los colectivos implicados en el acto de consumo.

7 cursos/seminarios dirigidos a consumidores, 9 exposiciones de paneles informativos, 41 charlas, una jornada de consumo con representantes municipales.

9. Número de publicaciones editadas y actividades de información realizadas.

Edición del nº 13 de la revista *Consumidor al día*, 52 programas de radio.

10. Número de quejas y sugerencias sobre nuestros propios servicios.

Ninguna.

11. Índice de satisfacción resultante de las encuestas realizadas a los ciudadanos sobre el funcionamiento del servicio.

A lo largo de 2016, **124 usuarios** de la Oficina de Consumo han cumplimentado el cuestionario de evaluación de calidad, con los siguientes resultados:

- *Valoración de las instalaciones:* dado que la atención al público se realiza en cuatro sedes diferentes, este extremo se valora por separado para cada una de ellas.

PAP	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal	NS/NC
LEÓN	75 %	14 %	7 %	2 %	2 %	-
PONFERRADA	68 %	24 %	4 %	4 %	-	-
LA BAÑEZA	18 %	32 %	25 %	9 %	16 %	-
BEMBIBRE	55 %	36 %	-	9 %	-	-

Como se puede observar, las instalaciones mejor valoradas son las del Complejo San Cayetano en León, que han sido calificadas con la nota máxima por el 75 % de los usuarios. En segundo lugar en cuanto a la valoración de sus instalaciones se sitúa Ponferrada, una oficina que se encuentra en zona céntrica, que cuenta con ascensor, y con equipamiento completo (teléfono, ordenador con acceso a Internet), aunque no dispone de un lugar adecuado para la espera de los usuarios, algo que resulta particularmente incómodo cuando se trata de personas mayores, y en los momentos en que coinciden varios usuarios esperando a ser atendidos.

Un año más, las instalaciones peor valoradas son las de La Bañeza, oficina ubicada en la primera planta de un edificio que carece de ascensor, con escaleras muy pendientes, que no tiene un lugar adecuado para esperar a ser atendido, y sin equipamiento informático. Por ello, uno de cada cuatro usuarios ha calificado estas instalaciones como “malas” o “muy malas”.

El resto de las preguntas planteadas en el cuestionario de evaluación de calidad se refieren a la propia prestación del servicio y a la actuación del personal de la Oficina, por lo que las respuestas dadas por los usuarios en las distintas sedes se resumen en un único cuadro.

	MUY BIEN (5)	BIEN (4)	REGULAR (3)	MAL(2)	MUY MAL (1)	NS / NC
2.- La información facilitada ha sido clara, comprensible y suficiente.	94 %	6 %	-	-	-	-
3.- Los funcionarios demuestran conocer los asuntos de los que informan.	93 %	6 %	1 %	-	-	-
4.- Los funcionarios prestan una atención personalizada y un trato correcto y amable.	94 %	4 %	2 %	-	-	-
5.- La impresión general es satisfactoria.	90 %	9 %	1 %	-	-	-

Los resultados de la encuesta son satisfactorios y demuestran que se está avanzando en la buena dirección, lo que refuerza la voluntad de seguir progresando en este sentido, pero no perdemos de vista la indudable necesidad de mejorar algunos aspectos de las instalaciones para atención al público, extremo para el que hemos de contar con la colaboración de los ayuntamientos implicados.

En cuanto a las sugerencias, los usuarios se centran en demandar mejoras en instalaciones y equipamiento, horario más amplio y más días de atención al público en aquellos puntos a los que se acude semanalmente, y en general, aumento de personal, dada la gran demanda del servicio.