

## CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE CONSUMO: INDICADORES DE CALIDAD 2017

El 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 el ejercicio 2017, se expresa a través de los indicadores de calidad siguientes:

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

**93,3 %** (67 usuarios, sobre 1.003 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 **5 minutos y 6 segundos, 52 segundos más que el año anterior.**

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

**100 %**

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 2017 no se produjeron desplazamientos del personal de Consumo a demanda de ayuntamientos.

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

**100 %**

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:

**89 %** (867 expedientes de los 976 concluidos en el momento de redactar esta memoria se finalizaron en menos de 4 meses.)

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

**9 exposiciones de paneles informativos, 71 charlas, dos sesiones de Conferencias de educación financiera, una jornada de consumo con representantes municipales.**

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

**56 programas de radio, edición del folleto *El consumidor hace el Camino*.**

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 2017, **95** 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	50 %	29 %	12 %	-	10 %	-
PONFERRADA	64 %	18 %	18 %	-	-	-
LA BAÑEZA	59 %	25 %	9 %	-	6 %	-
BEMBIBRE	40 %	40 %	10 %	-	10 %	-

Como se puede observar, en todos los puntos de atención al público alrededor del 80 % de los usuarios encuestados han valorado la accesibilidad y adecuación de las instalaciones como *Bien* o *Muy bien*, destacando positivamente la Oficina de Ponferrada, que tenía hasta hace poco el grave problema de no disponer de una zona de espera para los usuarios, y en la que se colocaron varios asientos a la entrada que han atenuado el problema.

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.

	<b>MUY BIEN (5)</b>	<b>BIEN (4)</b>	<b>REGULAR (3)</b>	<b>MAL( 2)</b>	<b>MUY MAL (1)</b>	<b>NS / NC</b>
<b>2.- La información facilitada ha sido clara, comprensible y suficiente.</b>	91 %	9 %	-	-	-	-
<b>3.- Los funcionarios demuestran conocer los asuntos de los que informan.</b>	89 %	11 %	-	-	-	-
<b>4.- Los funcionarios prestan una atención personalizada y un trato correcto y amable.</b>	92 %	7 %	1 %	-	-	-
<b>5.- La impresión general es satisfactoria.</b>	81 %	15 %	3 %	-	-	1 %

En cuanto a las sugerencias, varios usuarios de la oficina de León incidieron en el inconveniente que para ellos suponía el que las instalaciones se ubiquen fuera de la ciudad, y en todos los puntos hay sugerencias sobre la conveniencia de ampliar el horario y los días de atención (en aquellos en que se atiende un día a la semana) e incrementar el personal de atención al público.