



DIPUTACIÓN  
DE LEÓN

Plaza San Marcelo, 6  
Apartado de Correos nº 5-24080 León-  
Tfno 987 085 042/Fax 987 085085  
consumo@dipu Leon.es  
C.I.F P-2400000-B/N.E.L 0224000



OFICINA  
DE  
CONSUMO

Sección ... OFICINA DE CONSUMO  
Asunto ... Indicadores de Calidad  
Oficina de Consumo 2015

Fecha ... 9 de marzo de 2015

## INFORME

La Carta de servicios de la Oficina de Consumo de la Diputación de León fue aprobada mediante decreto de la Presidencia de fecha 26 de diciembre de 2012, y publicada en el BOP nº 32, de 15 de febrero de 2013.

### CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE CONSUMO: INDICADORES DE CALIDAD 2015

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 2015, 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.

**94,10 %** (63 usuarios, sobre 1069 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 45 segundos**.

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

**99,81 %** (1 persona, sobre un total de 536 consultas telefónicas formuladas, no recibió respuesta en la misma mañana.)

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

**100 %** (las 94 consultas tramitadas por correo electrónico, fueron respondidas el mismo día o al día siguiente hábil tras su recepción.)

4. Número de desplazamientos a demanda.

**Desplazamiento a 13 localidades**, relacionadas a continuación por fechas.

16 de febrero.- Las Omañas, Ayuntamiento: recogida reclamaciones por corte del suministro telefónico fijo.

15 de junio:

- **Puebla de Lillo**, Ayuntamiento: recogida reclamaciones por falta de servicio de telefonía, fija y móvil.
- **Lugán**; Ayuntamiento de Vegaquemada: recogida de reclamaciones por falta de servicio de telefonía móvil.

6 de julio: Villaquejida, recogida de reclamaciones por corte de servicio de telefonía fija y ADSL.

10 de julio:

**Toral de los Guzmanes**, recogida de reclamaciones por corte de servicio de telefonía fija y ADSL.

**Algadefe**, recogida de reclamaciones por corte de servicio de telefonía fija y ADSL.

**Villamandos**, recogida de reclamaciones por corte de servicio de telefonía fija y ADSL.

**Villademor de la Vega**, recogida de reclamaciones por corte de servicio de telefonía fija y ADSL.

13 de julio: Cármenes, recogida de reclamaciones por corte de servicio de telefonía fija y ADSL.

30 de julio: Las Omañas, recogida de reclamaciones por corte de servicio de telefonía fija y ADSL.

06 agosto: Murias de Paredes, recogida de reclamaciones por corte de servicio de telefonía fija y ADSL.

17 de noviembre: Toreno y Matarrosa del Sil, recogida de reclamaciones por corte de servicio de telefonía móvil.

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

**99,69 %** (de 1.612 expedientes tramitados, 5 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:

**97,68 %** (1.561 expedientes de los 1.598 concluidos se finalizaron en menos de 4 meses.)

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

**6 cursos/seminarios dirigidos a consumidores, 4 exposiciones de paneles informativos, 24 charlas, una jornada de consumo con representantes municipales.**

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

**Edición del nº 12 de la revista Consumidor al día y edición de 12 paneles informativos para exposición, 50 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 2015, 190 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	60 %	17 %	10 %	10 %	3 %	-
PONFERRADA	50 %	40 %	5 %	-	5 %	
LA BAÑEZA	42 %	27 %	18 %	4 %	9 %	
BEMBIBRE	62 %	37 %	1 %	-	-	

Como se puede observar, las instalaciones mejor valoradas son las de Bembibre calificación que se explica por su situación céntrica, fácil acceso (a ras de calle) y amplia sala de espera, si bien no cuenta con equipamiento informático alguno, algo que varios usuarios han señalado en el apartado de *Sugerencias*.

En segundo lugar en cuanto a la valoración que de sus instalaciones hacen los encuestados 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), si bien 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. La demanda de una sala adecuada para esperar hasta que pueden ser atendidos centra precisamente las sugerencias de los encuestados, que también abogan por la disponibilidad de un despacho más amplio.

Las oficinas del Complejo San Cayetano en León han sido calificadas con la nota máxima por el 59 % de los usuarios. Aunque arquitectónicamente este punto de atención al público cuenta con casi todas las facilidades deseables, algunos usuarios valoran negativamente el hecho de que las dependencias se encuentren apartadas no solo del centro, sino del propio núcleo urbano, con casi nula conexión mediante transporte público. Este extremo ha llevado a un 10 % de los usuarios a calificar el aspecto de las instalaciones con un "Mal", y al 3 % incluso con un "Muy mal".

Las instalaciones peor valoradas son las de La Bañeza, que reúne en una sola sede todos los inconvenientes reseñados para las otras, salvo por el hecho de encontrarse en un lugar céntrico. Se trata de una 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. A pesar de ello, el 42% ha valorado esta sede con la puntuación máxima, aunque, en el extremo contrario, un significativo 9 % le ha dado la peor nota posible.

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>	89 %	10 %	1 %	-	-	-
<b>3.- Los funcionarios demuestran conocer los asuntos de los que informan.</b>	87 %	12 %	1 %	-	-	-
<b>4.- Los funcionarios prestan una atención personalizada y un trato correcto y amable.</b>	93 %	6 %	1 %	-	-	-
<b>5.- La impresión general es satisfactoria.</b>	87 %	11 %	1 %	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 mejora 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.

LA JEFA DE SECCIÓN DE CONSUMO,

EL DIPUTADO DELEGADO,  
(Por delegación de firma del Presidente  
Resolución nº 3.960/2015, de 15 de julio)

Fdo.: José Miguel Nieto García

Fdo.: Mª Rosario Teresa Heredia

