

## **Informe Encuestas de Satisfacción**

Período: Febrero -Marzo 2008

Cantidad de audiencias realizadas: 208

Cantidad de encuestas realizadas: 38

### Análisis de los resultados

Con respecto al desarrollo de la audiencia el 68% de los usuarios lo calificó como “*Muy bueno*”, y un 24% lo calificó como “*Bueno*”. Un 95% de los encuestados calificó positivamente el funcionamiento de los Tribunales en relación al tiempo transcurrido. Por otra parte, el 74% de los encuestados consideró que el funcionamiento de los Tribunales Arbitrales de Consumo es mejor del que esperaba, mientras que un 26% lo consideró “*igual del que esperaba*”.

Por otra parte, surge de esta encuesta que el 97% de los consultados manifestó que volvería a utilizar este mecanismo de solución de conflictos en otra situación similar.

Un 77% de los encuestados consideraron haber tenido un trato equitativo e imparcial por el Tribunal Arbitral Consumo.

Con respecto a la calidad de la información ofrecida a lo largo del proceso, la totalidad de los encuestados que respondieron a este ítem afirmó que la misma era sencilla. A su vez el 63% de los encuestados consideró que la información fue completa, mientras un 5% respondió que no lo era y un 32% no respondió a este ítem. Finalmente el 45% de los encuestados respondió que la información era adecuada mientras que el 55% restante no respondió.

### **1\_ ¿Cómo calificaría el desarrollo de la audiencia? (independiente de su resultado)**

	Frecuencia	%
Muy bueno	26	68
Bueno	9	24
Regular	2	5
Malo	1	3
Total	38	100

### **2\_ ¿Cómo calificaría el desarrollo del proceso en términos del tiempo transcurrido? (Desde que inició el reclamó hasta el momento de la audiencia)**

	Frecuencia	%
Muy bueno	24	63
Bueno	12	32
Regular	2	5
Total	38	100

### **3\_ El funcionamiento de los Tribunales Arbitrales de Consumo es:**

	Frecuencia	Percent
Mejor del que esperaba	28	74
Igual del que esperaba	10	26
Total	38	100

**4\_ ¿Volvería a utilizar este mecanismo de resolución de conflictos en otra situación similar?**

	Frecuencia	%
Si, sin duda	30	79
Probablemente si	7	18
Probablemente no	1	3
Total	38	100

**5\_ ¿Considera que ambas partes han tenido un trato equitativo e imparcial?**

	Frecuencia	%
Si	26	68
Si, en general	7	18
No en general	2	5
Sin dato	3	8
Total	38	100

**La información ofrecida durante el proceso fue:**

Sencilla	Frecuencia	%
Si	19	50
Sin dato	19	50
Total	38	100

Completa	Frecuencia	%
Si	24	63
No	2	5
Sin dato	12	32
Total	38	100

Adecuada	Frecuencia	%
Si	17	45
Sin dato	21	55
Total	38	100

**Características sociodemográficas**

El objetivo que se persigue en este apartado es dar cuenta de quienes son y las características de los usuarios que asisten al Sistema.

Se puede observar de los datos analizados, que asistieron a las audiencias un 20% más de mujeres que de hombres en el último trimestre.

En relación a los grupos de edad que más asistieron a los arbitrajes se ubica el que va entre los 31 a los 40 años con un 34%. Luego se ubica el grupo que va de 51 a 60 años, con un 21%. Finalmente, en proporciones idénticas se destacan los grupos etarios que tienen hasta 30 años y el grupo que va de 41 a 50 años de edad, ambos con un 20%.

Con respecto al perfil ocupacional de los usuarios del Sistema se encuentran, entre los grupos que más asistieron y en proporciones similares, los empleados sin personal a cargo, empleados con personal a cargo y los profesionales independientes, con un 22% cada uno. Luego se ubican los trabajadores independientes con un 14%. Finalmente en proporciones inferiores al 10% se ubican los empresarios, los jubilados y pensionados, las amas de casa y los estudiantes

En cuanto al nivel educativo surge de las encuestas que la mayoría de los usuarios tienen instrucción universitaria completa (42%), mientras que los que completaron sus estudios secundarios conforman el 19%. Le siguen aquellos usuarios que no completaron sus estudios terciarios y aquellos que completaron sus estudios primarios, con un 8% cada uno de los mismos.

Finalmente se observa que asistieron a los Tribunales Arbitrales de Consumo en mayor medida aquellos usuarios con residencia en la Provincia de Buenos Aires que aquellos con residencia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con una diferencia de más de un 10%.

Edad	Frecuencia	%
Hasta 30 años	7	18
De 31 a 40 años	13	34
De 41 a 50 años	7	18
De 51 a 60 años	8	21
61 y más	1	3
Sin dato	2	5
Total	38	100

Sexo	Frecuencia	%
Femenino	21	58
Masculino	15	42
Total	36	100

Nivel de educación formal	Frecuencia	%
Primaria incompleta	2	6

Primaria completa	3	8
Secundaria incompleta	1	3
Secundaria completa	7	19
Terciaria incompleta	3	8
Terciaria completa	3	8
Universitaria incompleta	2	6
Universitaria completa	15	42
Total	36	100

Ocupación principal	Frecuencia	%
empleado sin personal a cargo	8	22
empleado con personal a cargo	8	22
trabajador independiente	5	14
profesional independiente	8	22
empresario	1	3
jubilado-pensionado	3	8
estudiante	2	6
ama de casa	1	3
Total	36	100

Residencia permanente	Frecuencia	%
Ciudad de Buenos Aires	14	42
Provincia de Bs. As.	19	58
Total	33	100

## **Comentarios de los encuestados acerca del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo**

Cuando se les preguntó a los usuarios del Sistema acerca de la expectativa que tenían sobre el Sistema y si consideraban realizada la misma las respuestas fueron las siguientes:

- ✓ *Me siento conforme.*
- ✓ *Solucionar el inconveniente. Se cumplió de manera satisfactoria.*
- ✓ *Solucionar el inconveniente generado por Movistar.*
- ✓ *Totalmente. Cumplió con mis expectativas.*
- ✓ *Sí y muy rápido.*
- ✓ *Sí. Quería solucionar mi inconveniente y lo logré.*
- ✓ *Mi expectativa era llegar a un acuerdo, lo cual se logró.*
- ✓ *Cumplió con todas mis expectativas.*
- ✓ *Buenísimo. Conforme.*
- ✓ *Pensé que la empresa tendría algún tipo de sanción.*
- ✓ *Mi expectativa era llegar a un acuerdo, lo cual se logró.*

- ✓ *Sí, sin dudas.*

Cuando se les preguntó a los usuarios si tenían algún comentario para realizar acerca del Sistema se pueden mencionar las siguientes respuestas:

- ✓ *Profesionalidad. Imparcialidad. Eficiencia. Muy buena atención*
- ✓ *Que sea imparcial*
- ✓ *Desde la presentación del reclamo hasta la finalización de la audiencia fui atendido de manera brillante por los profesionales. Sugiero que sigan de este modo ya que es excelente.*
- ✓ *Si es lo que esperaba*
- ✓ *Para mi es muy bueno.*
- ✓ *Es muy bueno.*
- ✓ *Merecen mi respeto por el trato brindado y por las ganas de solucionar mi problema*
- ✓ *Que se haga más conocido así se mejora el funcionamiento de las empresas privadas-públicas .*
- ✓ *Lamentablemente representa una pérdida de tiempo para quienes demandamos y al no recibir la empresa demandada ninguna sanción, la persona perjudicada opta por no efectuar denuncias nuevas antes nuevos abusos.*
- ✓ *Como consumidor me siento agradecido por saber que este sistema mediar por nosotros.*
- ✓ *Difundirlo.*