

En Octubre de 2001, la Secretaría de la Competencia, la desregulación y la Defensa del Consumidor se incorporó al Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.

Con la adhesión al *Programa Carta Compromiso con el Ciudadano* de la Subsecretaría de la Función Pública, se buscó generar en el seno de esta Secretaría un espacio de reflexión y de evaluación sobre el desempeño de la institución, en aras de mejorar los servicios que se les presta a la ciudadanía.

El Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo como unidad dependiente de la misma participa desde sus inicios comprometiendo una serie de estándares de gestión con el objetivo de ofrecer información y servicios de calidad a los ciudadanos y usuarios de nuestros servicios:

Nuestros compromisos más importantes asumidos en la Primera Carta Compromiso (Octubre 2001):

- Plazo de resolución de arbitrajes: 120 días.
- Plazo de remisión a otro organismo en caso de que no se acepte el arbitraje y de notificación al consumidor: 40 días
- Ofrecer información oportuna, sencilla y suficiente acerca del servicio y de los trámites iniciados
- Tratar los casos con objetividad y equidad

Los resultados del primer año de medición (Octubre 2001-Octubre 2002)

ESTÁNDARES	INDICADORES	MEDICIÓN 1ER. TRIMESTRE	MEDICIÓN 2DO. TRIMESTRE	MEDICIÓN 3ER. TRIMESTRE	MEDICIÓN 4TO. TRIMESTRE	PROMEDIO FINAL
Los procesos de arbitraje tendrán un plazo máximo de resolución de 120 días	Porcentaje de trámites resueltos en el plazo establecido	87,66%	81,66%	97,66%	99%	91,49%

ESTÁNDARES	INDICADORES	MEDICIÓN 1ER. TRIMESTRE	MEDICIÓN 2DO. TRIMESTRE	MEDICIÓN 3ER. TRIMESTRE	MEDICIÓN 4TO. TRIMESTRE	PROMEDIO FINAL
En los reclamos en los que el proveedor del bien o servicio no acepta el arbitraje, la notificación al consumidor sobre dicha situación será remitida en un plazo máximo de 40 días hábiles.	Notificaciones cursadas en el plazo establecido	75%	76%	93,33%	88,33%	83,16%

ESTÁNDARES	INDICADORES	MEDICIÓN 1ER. TRIMESTRE	MEDICIÓN 2DO. TRIMESTRE	MEDICIÓN 3ER. TRIMESTRE	MEDICIÓN 4TO. TRIMESTRE	PROMEDIO FINAL
El asesoramiento que se brindará durante la gestión de Arbitraje de Consumo será oportuno, sencillo y suficiente y para su valoración el usuario emitirá su opinión en una encuesta de satisfacción.	Porcentaje de opiniones satisfactorias en la encuesta de satisfacción	91%	100%	92%	92,50%	93,87%

ESTÁNDARES	INDICADORES	MEDICIÓN 1ER. TRIMESTRE	MEDICIÓN 2DO. TRIMESTRE	MEDICIÓN 3ER. TRIMESTRE	MEDICIÓN 4TO. TRIMESTRE	PROMEDIO FINAL
Se garantizará un trato igualitario y equitativo a ambas partes	Porcentaje de opiniones satisfactorias de los <u>consumidores</u> en la encuesta de satisfacción.	95,33%	100%	100%	100%	98,83%
	Porcentaje de opiniones satisfactorias de las <u>empresas</u> en la encuesta de satisfacción	98%	100%	100%	100%	99,50%

*Fuente de verificación:* base de datos del Sistema

*Punto de Control:* Area de Estadísticas y Control de Gestión

*Frecuencia de Medición:* mensual

Nota: los cuadros corresponden al Informe de Monitoreo 2001 presentado a la Subsecretaría de Gestión Pública de la Nación.