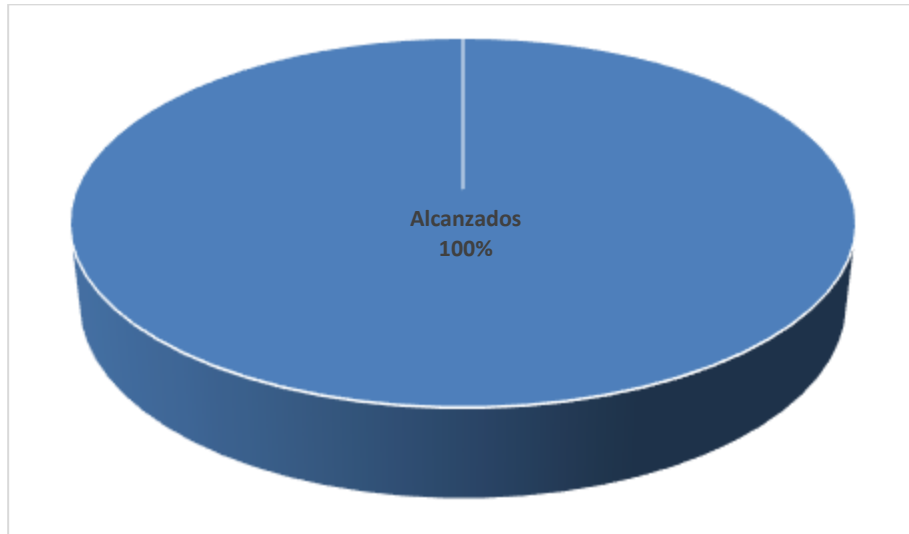


RESULTADOS COMPROMISOS 2019

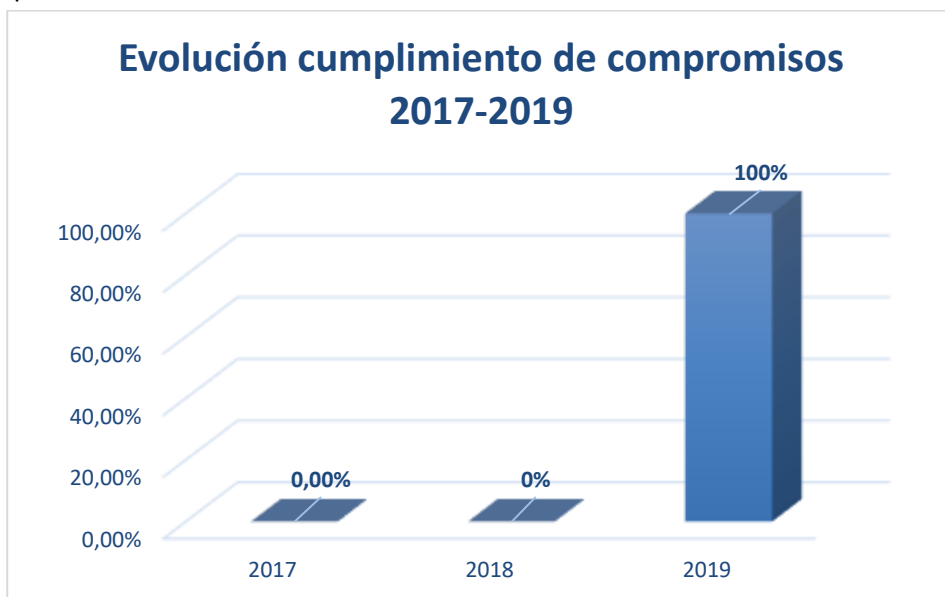
CARTA DE SERVICIOS DE JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

Resultados generales

Tras el análisis del compromiso de calidad recogido en la Carta de Servicio de Junta Arbitral de Consumo, se han obtenido los siguientes resultados:



Se ha alcanzado el compromiso de calidad establecido para 2019, lo que supone una importante mejora respecto a años anteriores.



Resultados específicos por compromiso

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
Atención a usuarios y consumidores mediante información, orientación y tramitación de solicitudes de arbitraje y otras reclamaciones y gestión de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo	Evitar la vía judicial en el 80% de los casos	(Nº expedientes que se resuelven sin llegar a laudo/ Nº total de expedientes iniciados) x 100	84.37%	A

LEYENDA	
A	Alcanzado
NA	No alcanzado
NM	No medido