

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/10/2025  
 Hora : 11.22.31 AM

VIGENTES AL 2025

PAGINA 657

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 183 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

INDICADOR : 4270 PORCENTAJE DE CONSUMIDORES QUE CONOCEN SUS DERECHOS EN MATERIA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0114 PROTECCION AL CONSUMIDOR

## AMBITO DE CONTROL

## PRODUCTO

## PRODUCTO

3000644 CONSUMIDORES Y PROVEEDORES ADECUADAMENTE INFORMADOS SOBRE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES

## DIMENSION

## UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

## METODO DE CALCULO

 $PPCD = (TPCD/TP) \times 100$ 

PPCD: PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN URBANA DE 18 Y MÁS AÑOS DE EDAD QUE CONOCE SUS DERECHOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 TPCD = TOTAL DE LA POBLACIÓN DE 18 Y MÁS AÑOS DE EDAD QUE CONOCE SUS DERECHOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 TP = TOTAL DE LA POBLACIÓN DE 18 Y MÁS AÑOS DE EDAD

SE PRECISA QUE LA POBLACION QUE CONOCE SUS DERECHOS SERIA LA QUE RESPONDIÓ CORRECTAMENTE COMO MÍNIMO SEIS DE LAS ONCE PREGUNTAS SOBRE SUS DERECHOS.

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

## LIMITACIONES:

- LA EVALUACIÓN DE LAS PREGUNTAS SOBRE SITUACIONES ASOCIADAS A LOS DERECHOS QUE PONEN A PRUEBA EL CONOCIMIENTO DE SUS DERECHOS DE MANERA INDIRECTA PODRÍAN ESTAR SUJETAS A ERRORES DE INTERPRETACIÓN POR PARTE DE LOS ENCUESTADOS.
- EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES PUEDE NO SOLO CORRESPONDER CON LAS ACCIONES REALIZADAS POR EL INDECOP sino por propia iniciativa de éstos o por otros factores ajenos a la gestión o competencia del INDECOP.
- DADA LA GRAN INVERSIÓN DE RECURSOS REQUERIDOS PARA LA EJECUCIÓN DE DICHO INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN SE REQUERIRÁ, A TRAVÉS DEL MEF, SE CALCULE A TRAVÉS DEL ENAPRES. CASO CONTRARIO SE ESTARÁ SOLICITANDO RECURSOS ADICIONALES AL MEF PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO CORRESPONDIENTE.

## SUPUESTOS EMPLEADOS:

- LA ENAPRES RECOGE INFORMACIÓN DE LAS ZONAS URBANAS Y RURALES DEL PAÍS EN TEMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

## TIPO FUENTE DE DATOS

## FUENTE DE DATOS

INEI ENCUESTA NACIONAL DE HOGARES (ENAHO) Y ENCUESTA NACIONAL DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES (ENAPRES)

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## NIVEL RESPONSABLE REGISTRO

## SENTIDO INDICADOR

NIVEL NACIONAL

SUBIR

## AMBITO GEOGRAFICO

## AREA GEOGRAFICA

## PERIODICIDAD

65 PERU

1 TOTAL

3 ANUAL

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/10/2025  
 Hora : 11.22.31 AM

VIGENTES AL 2025

PAGINA 660

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 183 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

INDICADOR : 4587 PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL IMPACTO DE LAS SUPERVISIONES PROGRAMADAS

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0114 PROTECCION AL CONSUMIDOR

## AMBITO DE CONTROL

## PRODUCTO

## PRODUCTO

3000645 PROVEEDORES SUJETOS A PROCESOS DE VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO

## DIMENSION

## UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

## METODO DE CALCULO

PEISPCIN = SPCIIN / PEISPCIN X 100%

DONDE:

PEISPCIN: PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL IMPACTO DE LAS SUPERVISIONES PROGRAMADAS Y CONCLUIDAS, CORRESPONDIENTE AL ÁREA I (SEDE CENTRAL U ORIS), DURANTE EL PERÍODO DE EVALUACIÓN N.

SPCIIN: N° DE SUPERVISIONES PROGRAMADAS Y CONCLUIDAS QUE SON CALIFICADAS COMO DE ALTO IMPACTO, CORRESPONDIENTES AL ÁREA I (SEDE CENTRAL U ORIS), DURANTE EL PERÍODO DE EVALUACIÓN N.

PEISPCIN: N° TOTAL DE SUPERVISIONES PROGRAMADAS Y CONCLUIDAS DURANTE EL PERÍODO DE EVALUACIÓN DEL AÑO N (SEDE CENTRAL U ORIS)

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

## LIMITACIONES:

DEBIDO A QUE LOS CRITERIOS PARA VALORAR EL IMPACTO DE LAS SUPERVISIONES SON APROXIMACIONES BASADAS EN PUNTAJES, LA MEDIDA RESULTANTE NO GOZA DEL DETALLE QUE BRINDARÍA UN ANÁLISIS CUANTITATIVO ESPECÍFICO; SIN EMBARGO, POR EL NÚMERO DE SUPERVISIONES REALIZADAS POR EL INDECOPÍ ANUALMENTE NO RESULTARÍA FACILITE PROFUNDIZAR EN DICHO DETALLE. SIN PERJUICIO DE LO ANTERIOR, A EFECTOS DE CALIFICAR LAS SUPERVISIONES EN ÚNICAMENTE DOS GRUPOS (DE IMPACTO O NO), DICHA METODOLÓGIA DE VALORACIÓN RESULTA RAZONABLE PARA LOS FINES QUE SE PERSIGUE CON EL INDICADOR.

## SUPUESTOS:

SE PARTE BAJO EL SUPUESTO DE QUE EL NIVEL DE RIESGO EVALUADO A NIVEL DE SECTORES O ACTIVIDADES ECONÓMICAS DURANTE LA PLANIFICACIÓN ANUAL SE EXTRAPOLA A NIVEL DE LOS PROVEEDORES QUE CONFORMAN DICHA ACTIVIDAD O SECTOR, DE MODO QUE LAS SUPERVISIONES A LOS MISMOS REFLEJEN EL NIVEL DE RIESGO ENCONTRADO DE FORMA AGREGADA EN SU RESPECTIVA ACTIVIDAD O SECTOR.

## PRECISIONES TÉCNICAS:

LAS SUPERVISIONES A PROVEEDORES REALIZADAS SE CALIFICAN SEGÚN LOS CRITERIOS Y ESCALAS DE PUNTAJES ESTABLECIDOS EN UNA MATRIZ DE CRITERIOS Y EVALUACIONES, EL CUAL PUEDE SER UTILIZADO PARA EVALUAR TODO TIPO DE SUPERVISIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

## TIPO FUENTE DE DATOS

## FUENTE DE DATOS

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

REPORTES ESTADÍSTICOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE INDECOPÍ

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## NIVEL RESPONSABLE REGISTRO

## SENTIDO INDICADOR

NIVEL NACIONAL

SUBIR

## AMBITO GEOGRAFICO

## AREA GEOGRAFICA

## PERIODICIDAD

65 PERU

1 TOTAL

3 ANUAL

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/10/2025  
 Hora : 11.22.31 AM

VIGENTES AL 2025

PAGINA 656

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 183 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

INDICADOR : 4857 PORCENTAJE DE EXPEDIENTES DE MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ATENDIDOS EN LOS PLAZOS CORRESPONDIENTES

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0114 PROTECCION AL CONSUMIDOR

## AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

## PRODUCTO

3000860 CONSUMIDORES CON MECANISMOS DE ATENCION DE CONTROVERSIAS EN MATERIA DE CONSUMO

## DIMENSION

## UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

## METODO DE CALCULO

$$\text{PMPM} = (\text{DRPL} + \text{RMEL} + \text{SAPL}) / (\text{TDR} + \text{TR} + \text{TSA})$$

DONDE:

PMPM: PORCENTAJE DE MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ATENDIDOS EN LOS PLAZOS CORRESPONDIENTES.

DRPL: N° DE DENUNCIAS CONCLUIDAS DENTRO DEL PLAZO LEGAL POR LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR A NIVEL NACIONAL.

RMEL: N° DE RECLAMOS CONCLUIDOS DENTRO DE LA META ESTABLECIDA POR LA SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

SAPL: N° DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE CONCLUIDAS DENTRO DEL PLAZO LEGAL POR LA JUNTA DE ARBITRAJE DE CONSUMO.

TDR: N° TOTAL DE DENUNCIAS CONCLUIDAS POR LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR A NIVEL NACIONAL.

TR: N° TOTAL DE RECLAMOS CONCLUIDOS EN LAS OFICINAS DE LA SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

TSA: N° TOTAL DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE ATENDIDOS POR LA JUNTA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

## LIMITACIONES:

- TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTE INCLUYE TAMBÍEN EL TIEMPO QUE LAS PARTES PRESENTEN LA INFORMACIÓN REQUERIDA O DESCARGOS.

## SUPUESTOS:

-NO SE PRESENTAN VARIACIONES SIGNIFICATIVAS A NIVEL NACIONAL O SECTORIAL EN LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR QUE CONLLEVAN A MODIFICACIONES DE LAS DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES EN TEMAS DE COMPETENCIA DEL INDECOP PARA EL PERÍODO.

-NO SE PRESENTAN VARIACIONES DEL FLUJO DE DEMANDA, MAYOR A LO PREVISTO, DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL INDECOP A TRAVÉS DE LOS RECLAMOS, DE LAS DENUNCIAS DE PARTE INGRESADAS O DE LOS SERVICIOS DE ARBITRAJE DE CONSUMO, QUE PODRÍAN CONLLEVAR A REDUCIR LA CAPACIDAD DE GESTIÓN RESOLUTIVA Y ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCIÓN, DADO EL PERSONAL YA ASIGNADO PARA EL PERÍODO.

## PRECISIONES:

PARA EL NUMERADOR: ESTE INDICADOR SE CALCULARÁ SUMANDO EL TOTAL DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS, DENUNCIAS (DE PARTE Y DE PRIMERA INSTANCIA) Y SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, QUE HAYAN SIDO ATENDIDOS EN LOS PLAZOS LEGALES O ANTES DE LA META PROYECTADA EN EL AÑO CORRESPONDIENTE.

PARA EL CASO DE RECLAMOS, PARA CADA AÑO SE CONSIDERARÁ LA META POA DE LAS OFICINAS DE LA SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, QUE PARA EL AÑO 2022 FUE DE 17 DÍAS HÁBILES.

PARA EL CASO DE LAS DENUNCIAS, EL INDECOP CUENTA CON SEDES EN TODAS LAS REGIONES DEL PAÍS; SIN EMBARGO, NO TODAS ELLAS CUENTAN CON UN ÓRGANO RESOLUTIVO. PARA LA ASIGNACIÓN DE LA COMPETENCIA TERRITORIAL EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR CONSULTAR EL ANEXO 1 DE LA DIRECTIVA N° 006-2018/DIR-COD-INDECOP.

## TIPO FUENTE DE DATOS

## FUENTE DE DATOS

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

REGISTROS ESTADÍSTICOS DE LOS ORGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOP (OPS Y CPC)

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## NIVEL RESPONSABLE REGISTRO

## SENTIDO INDICADOR

NIVEL NACIONAL

SUBIR

## AMBITO GEOGRAFICO

## AREA GEOGRAFICA

## PERIODICIDAD

65 PERU

1 TOTAL

3 ANUAL

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/10/2025  
 Hora : 11.22.31 AM

VIGENTES AL 2025

PAGINA 658

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 183 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

INDICADOR : 4858 PORCENTAJE DE CONSUMIDORES QUE ACCEDIERON A UN MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ADECUADO

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0114 PROTECCION AL CONSUMIDOR

## AMBITO DE CONTROL

## PRODUCTO

## PRODUCTO

3000644 CONSUMIDORES Y PROVEEDORES ADECUADAMENTE INFORMADOS SOBRE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES

## DIMENSION

## UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

## METODO DE CALCULO

 $PCAMSAC = TCAMSAC / (TCR + TCNRDNLR) \times 100$ 

DONDE:

PCAMSAC: PORCENTAJE DE CONSUMIDORES QUE ACCEDIERON A UN MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ADECUADO ANTE UN PROBLEMA DE CONSUMO EN PRODUCTOS Y SERVICIOS CUYAS CONTROVERSIAS ESTÁN BAJO EL ÁMBITO DEL INDECOPÍ EN LAS ZONAS URBANAS DEL PAÍS

TCAMSAC: TOTAL DE CONSUMIDORES QUE ACCEDIERON A UN MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ADECUADO ANTE UN PROBLEMA DE CONSUMO EN PRODUCTOS Y SERVICIOS CUYAS CONTROVERSIAS ESTÁN BAJO EL ÁMBITO DEL INDECOPÍ EN LAS ZONAS URBANAS DEL PAÍS

TCR: TOTAL DE CONSUMIDORES QUE RECLAMARON

TCNRDNLR: TOTAL DE CONSUMIDORES QUE NO RECLAMARON POR DESCONOCIMIENTO O PORQUE LES NEGARON EL LIBRO DE RECLAMACIONES

DONDE:

PCAMSAC: PORCENTAJE DE CONSUMIDORES QUE ACCEDIERON A UN MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ADECUADO ANTE UN PROBLEMA DE CONSUMO EN PRODUCTOS Y SERVICIOS BAJO EL ÁMBITO DEL INDECOPÍ EN LAS ZONAS URBANAS DEL PAÍS

TCAMSAC: TOTAL DE CONSUMIDORES QUE ACCEDIERON A UN MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ADECUADO ANTE UN PROBLEMA DE CONSUMO EN PRODUCTOS Y SERVICIOS BAJO EL ÁMBITO DEL INDECOPÍ EN LAS ZONAS URBANAS DEL PAÍS

TCR: TOTAL DE CONSUMIDORES QUE RECLAMARON

TCNRDNLR: TOTAL DE CONSUMIDORES QUE NO RECLAMARON POR DESCONOCIMIENTO O PORQUE LES NEGARON EL LIBRO DE RECLAMACIONES

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

PRECISIONES TÉCNICAS:

- SE CONSIDERA QUE LA PROPORCIÓN DERIVA DEL RATIO DE LOS CONSUMIDORES DE 18 AÑOS A MÁS QUE TUvIERON UN PROBLEMA, QUE RECLAMARON Y QUE ACCEDIERON A UN MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE MANERA ADECUADA EN CONTROVERSIAS BAJO EL ÁMBITO DEL INDECOPÍ RESPECTO DEL TOTAL DE CONSUMIDORES QUE RECLAMARON (ADECUADA E INADECUADAMENTE) Y QUE NO RECLAMARON POR DESCONOCIMIENTO (NO SABEN CÓMO RECLAMAR O DENUNCIAR, NO TIENEN CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE MECANISMOS CÉLERES Y/O GRATUITOS, Y/O SE LES NEGÓ EL LIBRO DE RECLAMACIONES).

- UN CONSUMIDOR QUE UTILIZA LOS MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE SUS CONFLICTOS ES AQUELLA PERSONA QUE CONOCE ANTE QUÉ AGENTE ACUDIR ANTE UN PROBLEMA DE CONSUMO Y QUE ADEMÁS TIENE A DISPOSICIÓN DICHOS MECANISMOS, OTORGADOS POR LOS PROVEEDORES (RECLAMOS VERBALES, LIBRO DE RECLAMACIONES, DEFENSORÍAS GREMIALES), EL ESTADO (INDECOPÍ Y LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO) Y REPRESENTANTES DE LA SOCIEDAD CIVIL (EN ESTE CASO, ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES).

CON RELACIÓN AL NUMERADOR:

SE CONSIDERA AL TOTAL DE LA POBLACIÓN (RESIDENTE HABITUAL) DE 18 AÑOS A MÁS, QUE EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES TUVO PROBLEMAS EN SU RELACIÓN DE CONSUMO, CUYA CONTROVERSIAS ESTÁ EN EL ÁMBITO DEL INDECOPÍ, CORRESPONDIENTE SEGÚN LA PREGUNTA CONSIDERADA, LAS SIGUIENTES OPCIONES DE RESPUESTA:

- CAPÍTULO 1000 PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- PREGUNTA 1005A EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES DE..... A..... USTED, ¿HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA DE CONSUMO CON ALGÚN PRODUCTO O SERVICIO QUE ADQUIRIÓ? RESPUESTA VÁLIDA PARA CÓDIGO 1 (SI)

- PREGUNTA 1006A ¿SOBRE QUÉ TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO FUE SU PROBLEMA?

RESPUESTAS VÁLIDAS PARA CÓDIGOS 1,2 Y DEL 4 HASTA 15

- PREGUNTA 1007 ¿LLEGÓ A PRESENTAR EL RECLAMO O DENUNCIA?

RESPUESTA VÁLIDA PARA CÓDIGO 1 (SI)

- PREGUNTA 1008 ¿DÓNDE PRESENTÓ SU RECLAMO O DENUNCIA?

RESPUESTAS VÁLIDAS PARA CÓDIGOS DEL 1 AL 4, 8 Y 12

CON RELACIÓN AL DENOMINADOR:

SE CONSIDERA AL TOTAL DE LA POBLACIÓN (RESIDENTE HABITUAL) DE 18 AÑOS A MÁS, QUE EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES TUVO PROBLEMAS EN SU RELACIÓN DE CONSUMO, CUYA CONTROVERSIAS ESTÁ EN EL ÁMBITO DEL INDECOPÍ, CORRESPONDIENTE SEGÚN LA PREGUNTA CONSIDERADA, LAS SIGUIENTES OPCIONES DE RESPUESTA:

- CAPÍTULO 1000 PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- PREGUNTA 1005A EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES DE..... A..... USTED, ¿HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA DE CONSUMO CON ALGÚN PRODUCTO O SERVICIO QUE ADQUIRIÓ? RESPUESTA VÁLIDA PARA CÓDIGO 1 (SI)

- PREGUNTA 1006A ¿SOBRE QUÉ TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO FUE SU PROBLEMA?

RESPUESTAS VÁLIDAS PARA CÓDIGOS 1,2 Y DEL 4 HASTA 15

- PREGUNTA 1007 ¿LLEGÓ A PRESENTAR EL RECLAMO O DENUNCIA?

RESPUESTA VÁLIDA PARA CÓDIGO 1 (SI)

RESPUESTA VÁLIDA PARA CÓDIGO 2 (NO) -&gt; PREGUNTA 1010A: RESPUESTA VÁLIDA PARA LAS OPCIONES 2, 3 Y 5

CON RELACIÓN A LOS CONCEPTOS CONSIDERADOS:

- SON COMPETENCIA DEL INDECOPÍ, LAS CONTROVERSIAS SOBRE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS SIGUIENTES: SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS, SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO Y TERRESTRE, SEGUROS PRIVADOS DE OTRO TIPO (VEHICULAR, DE VIVIENDA, ETC.), EQUIPOS DE TELECOMUNICACIÓN (CELULAR, TELÉFONO FIJO), ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS DE CÓMPUTO, SERVICIOS EDUCATIVOS (PRIVADO) Y ARTÍCULOS DE EDUCACIÓN, AUTOS / SERVICIO AUTOMOTRIZ, VIVIENDA (ALQUILER Y/O COMpra), ALIMENTOS Y BEBIDAS, VESTIDO Y CALZADO, RESTAURANTES Y HOTELES, SERVICIOS DE ESPARCIMIENTO (CINES, TEATRO, CONCIERTOS, DISCOTECAS, ETC.), SERVICIOS TURÍSTICOS (PAQUETES TURÍSTICOS).

- NO SON COMPETENCIA DEL INDECOPÍ, LAS CONTROVERSIAS EN TORNO A SERVICIOS DE SALUD, SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (CELULAR, FIJO, CABLE, INTERNET), SERVICIOS BÁSICOS COMO AGUA, DESAGÜE Y LUZ Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS.

- RECLAMO. ES LA MANIFESTACIÓN DE DISCONFORMIDAD DEL CONSUMIDOR, RESPECTO DEL PRODUCTO O SERVICIO BRINDADO, QUE CONSIDERA VULNERA SUS DERECHOS. LOS RECLAMOS PUEDEN SER PRESENTADOS DIRECTAMENTE AL PROVEEDOR O TAMBIÉN ANTE EL INDECOPÍ.

- DENUNCIA POR PRESUNTAS INFRAACCIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR. ES EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INICIADO POR UN CONSUMIDOR ANTE EL INDECOPÍ, A TRAVÉS DE UNA DENUNCIA.

## TIPO FUENTE DE DATOS

## FUENTE DE DATOS

INEI

ENCUESTA NACIONAL DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES (ENAPRES)

## ALCANCE GEOGRÁFICO

NIVEL NACIONAL

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/10/2025  
Hora : 11.22.31 AM

VIGENTES AL 2025

PAGINA 659

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 183 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

INDICADOR : 4858 PORCENTAJE DE CONSUMIDORES QUE ACCEDIERON A UN MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ADECUADO

NIVEL RESPONSABLE REGISTRO

SENTIDO INDICADOR

NIVEL NACIONAL

SUBIR

AMBITO GEOGRAFICO	AREA GEOGRAFICA	PERIODICIDAD
65 PERU	1 TOTAL	3 ANUAL