

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO

Fecha : 19/01/2022
Hora : 10.06.11 AM

VIGENTES AL 2022

PAGINA 1

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

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

INDICADOR : 4339 PORCENTAJE DE EXPEDIENTES DE CONFLICTOS DE CONSUMO CONCLUIDOS EN EL AMBITO DEL INDECOP

PROGRAMA PRESUPUESTAL

0114 PROTECCION AL CONSUMIDOR

AMBITO DE CONTROL

RESULTADO ESPECIFICO RESULTADO ESPECIFICO

UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

METODO DE CALCULO

PCSARN = (RN + DN + AN) / PON X 100

DONDE:

PCSARN: PORCENTAJE DE EXPEDIENTES CONCLUIDOS POR OCURRENCIAS DE CONFLICTOS DE CONSUMO (RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ARBITRAJE) EN EL AMBITO DEL INDECOP EN EL AÑO N

RN: TOTAL DE RECLAMOS CONCLUIDOS EN EL AÑO N

DN: TOTAL DE DENUNCIAS RESUELTA O CONCLUIDAS EN EL AÑO N

AN: TOTAL DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE CONCLUIDAS EN EL AÑO N

PON: TOTAL DE POBLACION OBJETIVO DEL PP PRIORIZADA (CONSUMIDORES QUE PRESENTAN CONFLICTOS EN SUS RELACIONES DE CONSUMO EN ZONAS URBANAS DEL PAIS Y QUE PODRIAN UTILIZAR LOS SERVICIOS DE INDECOP) EN EL AÑO N

LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES:

-EL CONSUMIDOR UNA VEZ QUE TIENE UNA DESAVENENCIA EN UNA RELACION DE CONSUMO NO NECESARIAMENTE PUEDE ACUDIR DIRECTAMENTE AL INDECOP. ASI PUDE UTILIZAR MECANISMOS DE SOLUCION AUTOCOMPOSITIVA COMO BUSCAR UNA SOLUCION DIRECTA CON EL PROVEEDOR, A TRAVES, POR EJEMPLO, DEL LIBRO DE RECLAMACIONES O A TRAVES DE UNA DEFENSORIA GREMIAL. -ASIMISMO, NO TODOS LOS CONSUMIDORES QUE REPORTAN CONFLICTOS DE CONSUMO UTILIZAN TODOS LOS SERVICIOS DEL INDECOP. EN ESTE SENTIDO, CABE LA POSIBILIDAD, POR EJEMPLO, QUE AUN TENIENDO UN CONFLICTO DE CONSUMO, EL CONSUMIDOR PODRIA DECIDIR SOLO UTILIZAR EL SERVICIO DE INFORMACION MAS NO UNO DE SOLUCION DE CONFLICTOS QUE INVOLUCRE PAGO ALGUNO COMO LA TASA PARA EL INICIO DE UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO (DENUNCIA).

-ASIMISMO, LOS CONSUMIDORES SOLICITAN EL SERVICIO DE ASESORIA PARA INFORMARSE DE MANERA ADECUADA CON RELACION A DIVERSOS ASPECTOS COMO INFORMACION SOBRE SUS DERECHOS, SOLUCION DE CONFLICTOS DE CONSUMO, ETC.

-PARA FINES DE LA MEDICION DE COBERTURA SE TOMA EN CONSIDERACION QUE CADA SOLICITUD ATENDIDA O RESUELTA CORRESPONDE A UNA PERSONA BENEFICIADA DE LA POBLACION OBJETIVO PRIORIZADA EN EL PERIOD, MEDIANTE LOS MECANISMOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS DE CONSUMO.

SUPUESTOS:

-LOS USUARIOS VALORAN LOS SERVICIOS DE ORIENTACION Y ATENCION BRINDADOS EN TEMAS DE CONSUMO POR EL INDECOP PARA LA PROTECCION DE SUS DERECHOS; ASIMISMO, UTILIZAN LAS HERRAMIENTAS INFORMATIVAS DISPONIBLES EN TEMAS DE CONSUMO.

-SE ASUME QUE NO EXISTIRAN VARIACIONES SUSTANTIVAS DEL MARCO NORMATIVO.

PRECISIONES TECNICAS:

LA CUANTIFICACION DE DENUNCIAS ES CANALIZADA A TRAVES DE LAS CPC (CUANDO EL VALOR DEL BIEN O SERVICIOS ADQUIRIDO ES SUPERIOR A LAS 3 UIT) Y DE LOS OPS (CUANDO EL VALOR DEL BIEN O SERVICIO ADQUIRIDO ES INFERIOR A LAS 3 UIT). EN NINGUN CASO SE CONSIDERAN LAS INVESTIGACIONES DE OFICIO. PARA EL CASO DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS, SE CONSIDERAN LOS RECLAMOS REPORTADOS A TRAVES DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO (SAC) Y SOLICITUDES DE ARBITRAJE CONCLUIDOS A TRAVES DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO (SISAC).

LA CUANTIFICACION DE LA POBLACION OBJETIVO ES ESTIMADA EN BASE A LA PROYECCION POBLACION URBANA 1970-2025 DEL INEI Y TOMANDO COMO REFERENCIA LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA NACIONAL URBANA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR REALIZADA EL AÑO 2015 Y 2019 (PORCENTAJE DE CONFLICTOS DE CONSUMO QUE SEÑALAN LOS ENCUESTADOS).

PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

FUENTE DE DATOS

SISTEMAS INFORMATICOS ADMINISTRATIVOS DEL ARBITRAJE Y DE RECLAMOS DEL SAC

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL