

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO

Fecha : 17/02/2026

Hora : 6.18.26 PM

VIGENTES AL 2026

PAGINA 262

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

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

INDICADOR : 4984 PORCENTAJE DE CONSUMIDORES QUE TUVIERON PROBLEMAS AL MOMENTO DE ADQUIRIR UN PRODUCTO O SERVICIO DE COMPETENCIA DEL INDECOPI Y QUE PRESENTARON SU RECLAMO O DENUNCIA

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0114 PROTECCION AL CONSUMIDOR

## AMBITO DE CONTROL

RESULTADO RESULTADO ESPECIFICO

## DIMENSION

## UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

## METODO DE CALCULO

PCPRD = ( TCPRD / TCP ) \* 100

## DONDE:

PCPRD: PORCENTAJE DE CONSUMIDORES QUE TUVIERON PROBLEMAS AL MOMENTO DE ADQUIRIR UN PRODUCTO O SERVICIO DE COMPETENCIA DEL INDECOPI Y QUE PRESENTARON SU RECLAMO O DENUNCIA.

TCPRD: TOTAL DE CONSUMIDORES QUE PRESENTARON SU RECLAMO O DENUNCIA ANTE UN PROBLEMA DE CONSUMO EN PRODUCTOS Y SERVICIOS CUYAS CONTROVERSIAS ESTÁN BAJO EL ÁMBITO DEL INDECOPI EN LAS ZONAS URBANAS DEL PAÍS.

TCP: TOTAL DE CONSUMIDORES QUE TUVIERON UN PROBLEMA DE CONSUMO EN PRODUCTOS Y SERVICIOS CUYAS CONTROVERSIAS ESTÁN BAJO EL ÁMBITO DEL INDECOPI EN LAS ZONAS URBANAS DEL PAÍS.

## CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR:

EL NUMERADOR SE CALCULA COMO LA SUMATORIA DEL TOTAL DE CONSUMIDORES QUE PRESENTARON UN RECLAMO O DENUNCIA VINCULADO A UN PROBLEMA DE CONSUMO EN PRODUCTOS O SERVICIOS DE COMPETENCIAS DEL INDECOPI.

EL DENOMINADOR SE CALCULA COMO LA SUMATORIA DE CONSUMIDORES QUE TUVIERON UN PROBLEMA DE CONSUMO DE PRODUCTOS O SERVICIOS BAJO LAS COMPETENCIAS DEL INDECOPI.

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

## PRECISIONES TÉCNICAS:

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 CONTROVERSIA ESTÁ EN EL ÁMBITO DEL INDECOPI, CORRESPONDIENDO 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)

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 CONTROVERSIA ESTÁ EN EL ÁMBITO DEL INDECOPI, CORRESPONDIENDO 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

CON RELACIÓN A LOS CONCEPTOS CONSIDERADOS:

- SON COMPETENCIA DEL INDECOPI, 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 INDECOPI, 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 INDECOPI.

- DENUNCIA POR PRESUNTAS INFRACCIONES A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR. ES EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INICIADO POR UN CONSUMIDOR ANTE EL INDECOPI, A TRAVÉS DE LA CUAL EL PROVEEDOR PUEDE SER OBJETO DE SANCIÓN POR TRANSGREDIR LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN CASO LA CONDUCTA DENUNCIADA SEA CONSIDERADA COMO UNA INFRACCIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.

## PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

## TIPO FUENTE DE DATOS

## FUENTE DE DATOS

INEI

ENCUESTA NACIONAL DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES (ENAPRES)

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## NIVEL RESPONSABLE REGISTRO

NIVEL NACIONAL

## SENTIDO INDICADOR

SUBIR

## AMBITO GEOGRAFICO

## AREA GEOGRAFICA

## PERIODICIDAD

65 PERU

1 TOTAL

3 ANUAL

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO

Fecha : 17/02/2026

Hora : 6.18.26 PM

VIGENTES AL 2026

PAGINA 263

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

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

INDICADOR : 4984 PORCENTAJE DE CONSUMIDORES QUE TUVIERON PROBLEMAS AL MOMENTO DE ADQUIRIR UN PRODUCTO O SERVICIO DE COMPETENCIA DEL INDECOPI Y QUE PRESENTARON SU RECLAMO O DENUNCIA

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO

Fecha : 17/02/2026

Hora : 6.18.26 PM

VIGENTES AL 2026

PAGINA 264

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

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

INDICADOR : 4985 PORCENTAJE DE PROVEEDORES QUE SON SANCIONADOS DE FORMA REINCIDENTE

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0114 PROTECCION AL CONSUMIDOR

## AMBITO DE CONTROL

RESULTADO RESULTADO ESPECIFICO

## DIMENSION

## UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

## METODO DE CALCULO

PPSFR = ( PSFR / TPS ) \* 100

DONDE:

PPSFR: PORCENTAJE DE PROVEEDORES QUE SON SANCIONADOS DE FORMA REINCIDENTE

PSFR: N° TOTAL DE PROVEEDOR QUE SANCIONADOS DE FORMA REINCIDENTE EN UN AÑO DETERMINADO Y QUE FUERON SANCIONADOS EN EL AÑO PREVIO

TPS: N°: TOTAL DE PROVEEDORES SANCIONADOS EN UN AÑO DETERMINADO

CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR:

EL NUMERADOR SE CALCULA SUMANDO EL TOTAL DE PROVEEDORES QUE FUERON SANCIONADOS AL RESOLVERSE EN SU CONTRA ALGÚN EXPEDIENTE DE DENUNCIA (DE PARTE Y DE PRIMERA INSTANCIA) EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN UN AÑO DETERMINADO Y QUE HAYAN SIDO SANCIONADOS EN EL AÑO CORRESPONDIENTE.

EL DENOMINADOR SE CALCULA SUMANDO EL TOTAL DE PROVEEDORES QUE FUERON SANCIONADOS AL RESOLVERSE EN SU CONTRA ALGÚN EXPEDIENTE DE DENUNCIA (DE PARTE Y DE PRIMERA INSTANCIA) EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN UN AÑO DETERMINADO.

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES:

"- EL TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE DENUNCIAS INCLUYE TAMBIÉN EL TIEMPO QUE LAS PARTES PRESENTEN LA INFORMACIÓN REQUERIDA O DESCARGOS.

- SE CONSIDERA TODAS LAS SANCIONES QUE RECIBE UN PROVEEDOR EN UN AÑO DETERMINADO, SIN CONTRASTAR SI SON LOS MISMOS O DIFERENTES LOS HECHOS INFRACTORES DEL AÑO PREVIO.

- UN PROVEEDOR PODRÍA ESTAR SIENDO SANCIONADO POR VARIOS CASOS DEMANDADOS."

SUPUESTOS:

"- SE CONSIDERA QUE LOS PROVEEDORES NO CAMBIARON DE NÚMERO DE REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTE (RUC) DE UN AÑO RESPECTO A OTRO.

- NO SE CONSIDERA CAMBIOS NORMATIVOS QUE PODRÍAN VARIAR EL TIPO O GRADUALIDAD DE LAS SANCIONES DE UN AÑO RESPECTO A OTRO."

PRECISIONES TÉCNICAS:

- PARA EL CÁLCULO DEL RESULTADO FINAL, SE DIVIDIRÁ EL NÚMERO TOTAL DE PROVEEDORES QUE FUERON SANCIONADOS AL RESOLVERSE EN SU CONTRA ALGÚN EXPEDIENTE DE DENUNCIA (DE PARTE Y DE PRIMERA INSTANCIA) EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN UN AÑO DETERMINADO Y QUE HAYAN SIDO SANCIONADOS EN EL AÑO CORRESPONDIENTE ENTRE EL TOTAL DE PROVEEDORES QUE FUERON SANCIONADOS AL RESOLVERSE EN SU CONTRA ALGÚN EXPEDIENTE DE DENUNCIA (DE PARTE Y DE PRIMERA INSTANCIA) EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN UN AÑO DETERMINADO.

CON RELACIÓN A LOS CONCEPTOS CONSIDERADOS:

- REINCIDENCIA, CORRESPONDE A LA IMPOSICIÓN DE ALGUNA SANCIÓN A UN PROVEEDOR EN UN AÑO DETERMINADO, POR ALGÚN HECHO INFRACTOR A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y QUE TAMBIÉN FUE SANCIONADO EL AÑO PREVIO.

## PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

## TIPO FUENTE DE DATOS

## FUENTE DE DATOS

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## NIVEL RESPONSABLE REGISTRO

NIVEL NACIONAL

## SENTIDO INDICADOR

BAJAR

## AMBITO GEOGRAFICO

65 PERU

## AREA GEOGRAFICA

1 TOTAL

## PERIODICIDAD

3 ANUAL