

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.40.06 AM

VIGENTES AL 2021

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 INDECOPI

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0114 PROTECCION AL CONSUMIDOR

## AMBITO DE CONTROL

RESULTADO ESPECIFICO RESULTADO ESPECIFICO

## UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

## METODO DE CALCULO

$$PCSARN = \frac{RN + DN + AN}{PON}$$

DONDE:

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

RN: RECLAMOS CONCLUIDOS EN EL AÑO N

DN: DENUNCIAS RESUELTAS O CONCLUIDAS EN EL AÑO N

AN: SOLICITUDES DE ARBITRAJE CONCLUIDAS EN EL AÑO N

PON: TOTAL DE POBLACIÓN OBJETIVO DEL PP PRIORIZADA (CONSUMIDORES QUE PRESENTAN CONFLICTOS EN SUS RELACIONES DE CONSUMO EN ZONAS URBANAS DEL PAÍS Y QUE PODRÍAN UTILIZAR LOS SERVICIOS DE INDECOPI) EN EL AÑO N

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES:

-EL CONSUMIDOR UNA VEZ QUE TIENE UNA DESAVENENCIA EN UNA RELACIÓN DE CONSUMO NO NECESARIAMENTE PUEDE ACUDIR DIRECTAMENTE AL INDECOPI. ASÍ PUEDE UTILIZAR MECANISMOS DE SOLUCIÓN AUTOCOMPOSITIVA COMO BUSCAR UNA SOLUCIÓN DIRECTA CON EL PROVEEDOR, A TRAVÉS, POR EJEMPLO, DEL LIBRO DE RECLAMACIONES O A TRAVÉS DE UNA DEFENSORÍA GREMIAL. -ASIMISMO, NO TODOS LOS CONSUMIDORES QUE REPORTAN CONFLICTOS DE CONSUMO UTILIZAN TODOS LOS SERVICIOS DEL INDECOPI. EN ESTE SENTIDO, CABE LA POSIBILIDAD, POR EJEMPLO, QUE AUN TENIENDO UN CONFLICTO DE CONSUMO, EL CONSUMIDOR PODRÍA DECIDIR SOLO UTILIZAR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN MÁS NO UNO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS QUE INVOLUCRE PAGO ALGUNO COMO LA TASA PARA EL INICIO DE UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO (DENUNCIA).

-ASIMISMO, LOS CONSUMIDORES SOLICITAN EL SERVICIO DE ASESORÍA PARA INFORMARSE DE MANERA ADECUADA CON RELACIÓN A DIVERSOS ASPECTOS COMO INFORMACIÓN SOBRE SUS DERECHOS, SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO, ETC.

-PARA FINES DE LA MEDICIÓN DE COBERTURA SE TOMA EN CONSIDERACIÓN QUE CADA SOLICITUD ATENDIDA O RESUELTA CORRESPONDE A UNA PERSONA BENEFICIADA DE LA POBLACIÓN OBJETIVO PRIORIZADA EN EL PERIODO, MEDIANTE LOS MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO.

SUPUESTOS:

-LOS USUARIOS VALORAN LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN BRINDADOS EN TEMAS DE CONSUMO POR EL INDECOPI PARA LA PROTECCIÓN DE SUS DERECHOS; ASIMISMO, UTILIZAN LAS HERRAMIENTAS INFORMATIVAS DISPONIBLES EN TEMAS DE CONSUMO.

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

PRECISIONES TÉCNICAS:

LA CUANTIFICACIÓN DE DENUNCIAS ES CANALIZADA A TRAVÉS 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 NINGÚN CASO SE CONSIDERAN LAS INVESTIGACIONES DE OFICIO. PARA EL CASO DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, SE CONSIDERAN LOS RECLAMOS REPORTADOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) Y SOLICITUDES DE ARBITRAJE CONCLUIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO (SISAC).

LA CUANTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO FUE ESTIMADA EN BASE A LA PROYECCIÓN POBLACIÓN URBANA 1970-2025 DEL INEI Y TOMANDO COMO REFERENCIA LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA NACIONAL URBANA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR REALIZADA EL AÑO 2015.

## PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

## FUENTE DE DATOS

SISTEMAS INFORMATICOS DEL SERVICIO DE ATENCION AL CONSUMIDOR - INDECOPI

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL