

MEF/DGPP		SISTEMA DE GESTION PRESUPUESTAL		FICHA - PRODUCTO	
FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES					
Fecha : 14/03/2024		VIGENTES AL 2024			PAGINA 2
Hora : 5.27.03 PM					
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					
UNIDAD DE MEDIDA					
PORCENTAJE					
METODO DE CALCULO					
PCAMSCA=TCAMSCA/(TCR+TCNRDNLR)×100					
DONDE:					
PCAMSCA: 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 INDECOPI EN LAS ZONAS URBANAS DEL PAÍS					
TCAMSCA: 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 INDECOPI 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:					
PCAMSCA: 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 INDECOPI EN LAS ZONAS URBANAS DEL PAÍS					
TCAMSCA: 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 INDECOPI 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 INDECOPI 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 (INDECOPI 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 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)					
- 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 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)					
RESPUESTA VÁLIDA PARA CÓDIGO 2 (NO) -> PREGUNTA 1010A: RESPUESTA VÁLIDA PARA LAS OPCIONES 2, 3 Y 5					
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					
PERIODICIDAD DE MEDICIONES					
ANUAL					
FUENTE DE DATOS					
ENCUESTA NACIONAL DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES (ENAPRES)					

PAGINA 3

1	TOTAL
---	-------