

MEF/DGPP		SISTEMA DE GESTION PRESUPUESTAL		FICHA - RESULTADO ESPECIFICO	
FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO					
Fecha : 18/09/2024		2025		PAGINA 315	
Hora : 3.36.05 PM					
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					
NIVEL RESULTADO					
PROGRAMA PRESUPUESTAL					
0114 PROTECCION AL CONSUMIDOR					
AMBITO DE CONTROL					
RESULTADO ESPECIFICO RESULTADO ESPECIFICO					
TIPO GRUPO GRUPO					
ÚNICO TOTAL					
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					
FUENTE DE DATOS					
ENCUESTA NACIONAL DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES (ENAPRES)					
ALCANCE GEOGRAFICO					
NIVEL NACIONAL					
NIVEL RESPONSABLE REGISTRO					
SINTAXIS - SCRIPT					
NIVEL NACIONAL Si					

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE RESULTADO ESPECIFICO

Fecha : 18/09/2024

Hora : 3.36.05 PM

2025

PAGINA 316

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

AMBITO GEOGRAFICO		AREA GEOGRAFICA		PERIODICIDAD	
65	PERU	1	TOTAL	3	ANUAL