

MEF/DGPP		SISTEMA DE GESTION PRESUPUESTAL		FICHA - PRODUCTO	
FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES					
Fecha : 14/03/2024		VIGENTES AL 2024		PAGINA 5	
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 : 4857 PORCENTAJE DE EXPEDIENTES DE MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ATENDIDOS EN LOS PLAZOS CORRESPONDIENTES					
PROGRAMA PRESUPUESTAL					
0114 PROTECCION AL CONSUMIDOR					
AMBITO DE CONTROL					
PRODUCTO					
PRODUCTO					
3000860 CONSUMIDORES CON MECANISMOS DE ATENCION DE CONTROVERSIAS EN MATERIA DE CONSUMO					
UNIDAD DE MEDIDA					
PORCENTAJE					
METODO DE CALCULO					
PMPM= (DRPL + RMEL + SAPL)/ (TDR + TR + TSA)					
DONDE:					
PMPM: PORCENTAJE DE MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ATENDIDOS EN LOS PLAZOS CORRESPONDIENTES.					
DRPL: N° DE DENUNCIAS CONCLUIDAS DENTRO DEL PLAZO LEGAL POR LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR A NIVEL NACIONAL.					
RMEL: N° DE RECLAMOS CONCLUIDOS DENTRO DE LA META ESTABLECIDA POR LA SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.					
SAPL: N° DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE CONCLUIDAS DENTRO DEL PLAZO LEGAL POR LA JUNTA DE ARBITRAJE DE CONSUMO.					
TDR: N° TOTAL DE DENUNCIAS CONCLUIDAS POR LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR A NIVEL NACIONAL.					
TR: N° TOTAL DE RECLAMOS CONCLUIDOS EN LAS OFICINAS DE LA SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
TSA: N°: TOTAL DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE ATENDIDOS POR LA JUNTA DE ARBITRAJE DE CONSUMO					
LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES					
LIMITACIONES:					
- TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTE INCLUYE TAMBIÉN EL TIEMPO QUE LAS PARTES PRESENTEN LA INFORMACIÓN REQUERIDA O DESCARGOS.					
SUPUESTOS:					
-NO SE PRESENTAN VARIACIONES SIGNIFICATIVAS A NIVEL NACIONAL O SECTORIAL EN LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR QUE CONLLEVEN A MODIFICACIONES DE LAS DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES EN TEMAS DE COMPETENCIA DEL INDECOPI PARA EL PERIODO.					
-NO SE PRESENTAN VARIACIONES DEL FLUJO DE DEMANDA, MAYOR A LO PREVISTO, DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL INDECOPI A TRAVÉS DE LOS RECLAMOS, DE LAS DENUNCIAS DE PARTE INGRESADAS O DE LOS SERVICIOS DE ARBITRAJE DE CONSUMO, QUE PODRÍAN CONLLEVAR A REDUCIR LA CAPACIDAD DE GESTIÓN RESOLUTIVA Y ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCIÓN, DADO EL PERSONAL YA ASIGNADO PARA EL PERIODO.					
PRECISIONES:					
PARA EL NUMERADOR: ESTE INDICADOR SE CALCULARÁ SUMANDO EL TOTAL DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS, DENUNCIAS (DE PARTE Y DE PRIMERA INSTANCIA) Y SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, QUE HAYAN SIDO ATENDIDOS EN LOS PLAZOS LEGALES O ANTES DE LA META PROYECTADA EN EL AÑO CORRESPONDIENTE.					
PARA EL CASO DE RECLAMOS, PARA CADA AÑO SE CONSIDERARÁ LA META POA DE LAS OFICINAS DE LA SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, QUE PARA EL AÑO 2022 FUE DE 17 DÍAS HÁBILES.					
PARA EL CASO DE LAS DENUNCIAS, EL INDECOPI CUENTA CON SEDES EN TODAS LAS REGIONES DEL PAÍS; SIN EMBARGO, NO TODAS ELLAS CUENTAN CON UN ÓRGANO RESOLUTIVO. PARA LA ASIGNACIÓN DE LA COMPETENCIA TERRITORIAL EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR CONSULTAR EL ANEXO 1 DE LA DIRECTIVA N° 006-2018/DIR-COD-INDECOPI.					
PERIODICIDAD DE MEDICIONES					
ANUAL					
FUENTE DE DATOS					
REGISTROS ESTADISTICOS DE LOS ORGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI (OPS Y CPC)					
ALCANCE GEOGRAFICO					
NIVEL NACIONAL					
NIVEL RESPONSABLE REGISTRO					
NIVEL NACIONAL					
SINTAXIS - SCRIPT					
Si					
AMBITO GEOGRAFICO					
AREA GEOGRAFICA					
65 PERU					
1 TOTAL					