AUTORIDAD NACIONAL
de Protección del Consumidor

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Entregable IV
Agosto 2024

Indecopi

Consejo Nacional de Protección del Consumidor
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

ENTREGABLE IV

Paso 7: Identificación de los servicios, sus estándares nacionales de cumplimiento e indicadores

1. Provisión de servicios

Los servicios son productos intangibles entregados por las entidades públicas a las personas, en el marco de sus competencias y funciones sustantivas que, al satisfacer sus necesidades y expectativas, generan valor público. Estos se deben de orientar a satisfacer las necesidades y expectativas de las personas afectadas por el problema público, puesto que responden a la solución más efectiva y viable posible, en la perspectiva de mitigar la afectación del problema sobre la sociedad[1].

Es importante destacar que, para generar valor público, los servicios consideran estándares de cumplimiento en su implementación. Los estándares nacionales de cumplimiento se refieren a aquellas características o atributos de calidad específicos y sustanciales de los servicios que deben ser asegurados por las entidades públicas, a fin de contribuir al cumplimiento del objetivo de la política[2].

Considerando lo anterior, los servicios detallados en la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor cumplen con el criterio técnico siguiente: *"... los servicios de la política nacional solo serán admisibles si se señalan mejoras sustantivas a nivel de atributos de calidad e indicadores, con el propósito de que contribuyan eficazmente con el objetivo prioritario del que se desprende y por ende la mitigación del problema público."*[3]

Igualmente, estos servicios se entregan a los ciudadanos con diversos estándares de cumplimiento como la pertinencia lingüística, accesibilidad geográfica, enfoque de discapacidad, fiabilidad, oportunidad; entre otros, que se enmarcan en los enfoques de la política nacional: intercultural, territorial, vulnerabilidad, género y de derechos humanos.

De esta manera, los servicios de la política nacional responden a las necesidades de la ciudadanía al reconocer que esta es culturalmente diversa, que reside en áreas geográficas heterogéneas, que tienen privaciones distintas; entre otras consideraciones.

La atención de estos aspectos constituye una oportunidad para que se incremente la presencia del Estado; así como, para: a) Garantizar el respeto del derecho a la identidad cultural y a la no discriminación, b) Asegurar el acceso a servicios públicos por parte de todos los ciudadanos y ciudadanas, c) Generar en la ciudadanía percepciones y actitudes positivas, d) Incrementar los niveles de confianza del/a ciudadano/a con respecto al Estado y a los servidores públicos, entre otros[4].

Por otro lado, las actividades de la Administración Pública que responden al ejercicio del poder del Estado o "ius imperium" como la supervisión, fiscalización, sanción y solución de controversias son consideradas, en términos generales, como servicios que prestan las entidades públicas[5]; sin embargo estas no se incluyen en la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor en atención a la consideración técnica siguiente: *"En caso de que el servicio esté siendo proporcionado actualmente y no haya mejoras, no se procederá a su reincorporación ni se considerará a nivel de actividad."*[6]

---

[1] Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2023). Guía de Políticas Nacionales. Pág. 77

[2] Ídem. Pág. 81

[3] Oficio N.00464-2024-CEPLAN-DNCP

[4] Ministerio de Cultura, 2015. Servicios Públicos con Pertinencia Cultural. Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos.

[5] Ver Opinión Técnica Vinculante N°001-2023-PCM-SGP-SSAP

[6] Oficio N.00464-2024-CEPLAN-DNCP

Finalmente, es importante destacar que si bien se sostiene que los servicios operativizan los lineamientos asociados a los objetivos prioritarios de la política nacional; ello no se aplica para aquellos lineamientos que se desprenden de alternativas de carácter regulatorio. En este caso, se plantean únicamente actividades operativas que estén enmarcadas en las atribuciones conferidas por Ley a una entidad pública para tomar decisiones dentro de su competencia, las mismas que también contribuyen a generar beneficios en la sociedad.

Tabla 01. Matriz de Servicios de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Código del servicio	Objetivo prioritario	Lineamiento	Servicio	Proveedor del servicio	Receptor del servicio
1.1.1	OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.	Orientación en materia de derechos del consumidor de forma satisfactoria y con pertinencia lingüística dirigida a consumidores.	PCM-INDECOPI	Consumidores
1.1.2			Orientación sobre los deberes y derechos de los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUPs) de forma satisfactoria y oportuna dirigida a los usuarios.	PCM-OSITRÁN	Usuarios
1.1.3			Orientación en materia financiera de manera satisfactoria y con accesibilidad geográfica dirigida a la población mayor de edad.	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)	Población mayor de edad
1.1.4			Orientación en temas vinculados a servicios públicos y/o consumidor de forma oportuna y con pertinencia cultural dirigida a la ciudadanía.	Defensoría del Pueblo del Perú	Ciudadanía

Código del servicio	Objetivo prioritario	Lineamiento	Servicio	Proveedor del servicio	Receptor del servicio
1.1.5			Atención legal y reporte de casos de Discriminación Étnico Racial de manera oportuna y satisfactoria dirigido a la ciudadanía.	MINCUL	Ciudadanía
1.1.6			Orientación sobre deberes y derechos en materia de servicios públicos de telecomunicaciones de forma oportuna y con pertinencia lingüística dirigido a usuarios de los servicios.	PCM-OSIPTEL	Usuarios de los servicios
1.1.7			Orientación en materia de protección al usuario de los sectores de electricidad, gas natural, hidrocarburos y minería brindados con pertinencia lingüística y continua dirigida a la ciudadanía.	PCM-OSINERGMIN	Ciudadanía
1.1.8			Promoción del uso responsable de la energía y prevención de accidentes de forma satisfactoria e integral dirigida a la ciudadanía.	PCM-OSINERGMIN	Ciudadanía
1.1.9			Atención de solicitudes para la protección de derechos en salud atendidas de manera satisfactoria y oportuna de los usuarios de los servicios de salud.	MINSA-SUSALUD	Usuarios de los servicios de salud.
1.1.10			Promoción y difusión de derechos y deberes en salud de manera satisfactoria e integral para los usuarios de los servicios de salud.	MINSA-SUSALUD	Usuarios de los servicios de salud.

Código del servicio	Objetivo prioritario	Lineamiento	Servicio	Proveedor del servicio	Receptor del servicio
1.1.11			Orientación sobre derechos en materia de servicios de saneamiento de manera satisfactoria e integral dirigida a usuarios del servicio.	PCM-SUNASS	Usuarios del servicio
1.1.12			Orientación sobre deberes y derechos en materia de servicios de transporte urbano en Lima y Callao de forma satisfactoria e integral dirigido a usuarios de Lima y Callao.	MTC-ATU	Usuarios de Lima y Callao
		L.1.2 Fortalecer las competencias sobre la protección y defensa de los consumidores en estudiantes de educación básica.	No se consignan servicios para este lineamiento, sin embargo, se promoverá su implementación a través de actividades operativas en coordinación con otras entidades vinculadas en la materia en el marco de sus competencias y funciones establecidas por Ley.		
2.1.1	OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía	Difusión de información para la toma de decisiones de consumo informadas realizadas con pertinencia lingüística dirigida a consumidores y proveedores.	PCM-INDECOPI	Consumidores y proveedores.
2.1.2			Generación y difusión de información oportuna sobre productos y servicios peligrosos dirigidos a la ciudadanía.	PCM-INDECOPI	Ciudadanía
2.1.3			Servicio de información y orientación sobre obligaciones financieras brindado de forma satisfactoria y con accesibilidad geográfica e integral brindada a la población mayor de edad.	SBS	Población mayor de edad
2.1.4			Difusión de información sobre los servicios públicos de telecomunicaciones de forma continua para la	PCM-OSIPTEL	Usuarios del servicio

Código del servicio	Objetivo prioritario	Lineamiento	Servicio	Proveedor del servicio	Receptor del servicio
			toma de decisiones en beneficio de los usuarios del servicio.		
2.1.5			Difusión de información sobre benchmarking regulatorio en saneamiento de manera oportuna para la ciudadanía.	PCM-SUNASS	Ciudadanía
2.1.6			Difusión de información en herramientas digitales sobre derechos en el sistema salud de forma satisfactoria y continua para los usuarios en salud.	MINSA-SUSALUD	Usuarios en salud
2.1.7			Difusión de información del Sistema Integrado de Transporte de forma satisfactoria para la ciudadanía en Lima y Callao.	MTC-ATU	Ciudadanía en Lima y Callao
		L.2.2 Promocionar el consumo de productos y servicios que sean respetuosos con el ambiente en la ciudadanía.	No se consignan servicios para este lineamiento, sin embargo, se promoverá su implementación a través de actividades operativas en coordinación con otras entidades vinculadas en la materia en el marco de sus competencias y funciones establecidas por Ley.		
3.1.1	OP 3 Incrementar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en las normas de protección del consumidor por parte de los proveedores.	L.3.1 Fortalecer el mecanismo de cumplimiento de la normativa de protección del consumidor de los proveedores.	Orientación sobre obligaciones en materia de protección al usuario de manera oportuna dirigida a las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento.	PCM-SUNASS.	Empresas prestadoras de los servicios de saneamiento.
3.2.1		L.3.2 Desarrollar la estrategia de capacitación y difusión sobre las obligaciones en materia de protección del consumidor de los proveedores.	Fortalecimiento de capacidades sobre el cumplimiento de obligaciones en materia de consumidor de forma satisfactoria dirigida a proveedores.	PCM-INDECOPI	Proveedores.

Código del servicio	Objetivo prioritario	Lineamiento	Servicio	Proveedor del servicio	Receptor del servicio
	OP 4 Garantizar los mecanismos de solución de controversias de consumo en las entidades competentes	L.4.1 Fortalecer los mecanismos de solución de controversias de consumo de agentes públicos.	No se consignan servicios para este lineamiento, sin embargo, se promoverá su implementación a través de actividades operativas en coordinación con otras entidades vinculadas en la materia en el marco de sus competencias y funciones establecidas por Ley.		
		L.4.2 Fortalecer los mecanismos de solución de controversias de consumo de agentes privados.	No se consignan servicios para este lineamiento, sin embargo, se promoverá su implementación a través de actividades operativas en coordinación con otras entidades vinculadas en la materia en el marco de sus competencias y funciones establecidas por Ley.		
		L.4.3 Implementar mejoras regulatorias en la protección del consumidor en el comercio digital.	No se consignan servicios para este lineamiento, sin embargo, se promoverá su implementación a través de actividades operativas en coordinación con otras entidades vinculadas en la materia en el marco de sus competencias y funciones establecidas por Ley.		
		L.4.4 Fortalecer los lazos de cooperación internacional y transfronteriza en materia de protección del consumidor con las agencias pares del Indecopi.	No se consignan servicios para este lineamiento, sin embargo, se promoverá su implementación a través de actividades operativas en coordinación con otras entidades vinculadas en la materia en el marco de sus competencias y funciones establecidas por Ley.		
	OP 5 Fortalecer la gobernanza institucional entre miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor	L.5.1 Implementar mecanismos de articulación de los agentes involucrados en el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, enfatizando el rol de los gobiernos regionales, gobiernos locales y las asociaciones de consumidores.	No se consignan servicios para este lineamiento, sin embargo, se promoverá su implementación a través de actividades operativas en coordinación con otras entidades vinculadas en la materia en el marco de sus competencias y funciones establecidas por Ley.		

Código del servicio	Objetivo prioritario	Lineamiento	Servicio	Proveedor del servicio	Receptor del servicio
5.2.1		L.5.2 Desarrollar la estrategia de financiamiento y sostenibilidad para las asociaciones de consumidores.	Asistencia técnica para la profesionalización y sostenibilidad brindada de forma satisfactoria de las asociaciones de consumidores	PCM-INDECOPI	Asociaciones de consumidores

2. Fichas de servicios y estándares nacionales de cumplimiento

En esta sección se presentan las fichas de los 22 servicios que se entregarán en el marco de la PNPDC. En ese sentido, se detalla información respecto a la descripción del servicio, proveedores, receptores, alcance e indicadores empleados para la medición de su avance.

Asimismo, en las fichas referidas se precisan los estándares de cumplimiento nacional de cada uno de los servicios. Al respecto, cabe mencionar que las características y/o atributos específicos de los servicios deben ser asegurados por las entidades públicas identificadas como proveedores del servicio, con el objetivo de contribuir a la implementación de la PNPDC.

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°1			
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**		
Lineamiento	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.		
Nombre del servicio	S.1.1.1 Orientación en materia de derechos del consumidor de forma satisfactoria y con pertinencia lingüística dirigida a consumidores.		
Tipo de servicio	Mejorado		
Naturaleza del servicio	Prestacional		
Entrega del servicio	Competencias exclusivas		
Descripción	El servicio de orientación y capacitación busca mejorar las competencias en los consumidores para que con ello, potencialmente, adopten mejores decisiones de consumo, evitando conflictos de consumo y detrimentos en sus relaciones de consumo. Este servicio consiste en la orientación y formación a los consumidores en aspectos relacionados a sus derechos en materia de protección del consumidor, incluyéndose lo relacionado a los mecanismos de resolución de conflictos. Se desarrollará a través de actividades de capacitación y orientación en la modalidad presencial y no presencial. El servicio será mejorado ya que se analizará la satisfacción de los usuarios sobre el servicio a través de la aplicación de encuestas a fin de identificar atributos adicionales que generen valor. También se verá mejorado con la incorporación de la pertinencia lingüística lo cual facilitará el diálogo intercultural al tomar en cuenta las características culturales de los usuarios del servicio como son las lenguas indígenas u originarias, en línea, además, con los enfoques de interculturalidad y vulnerabilidad de la presente política. Actualmente se identifican 48 lenguas indígenas u originarias en el país por lo cual, se priorizaría aquellas con mayor cantidad de hablantes: quechua, aimara y ashaninka.		
Proveedor del servicio	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) - Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Consumidores.		

Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional.	
Estándares de cumplimiento	**Estándar 1**: Satisfacción.	**Estándar 2**: Pertinencia lingüística.
Descripción del estándar 1	Satisfacción: La satisfacción es definida como la percepción del usuario sobre el servicio, y los productos que recibe a partir de este, en relación con sus expectativas. Así, se busca conocer el grado en el que el acceso al servicio y sus productos están alineadas con las expectativas de los usuarios.	
Descripción del estándar 2	Pertinencia lingüística: El servicio debe brindarse con pertinencia lingüística, facilitando el diálogo intercultural y tomando en cuenta las características culturales de la población que se atiende. Se identifican 48 lenguas indígenas u originarias en el país por lo cual, se priorizaría aquellas con mayor cantidad de hablantes: quechua, aimara y ashaninka.	
Indicador de calidad (Satisfacción)	IS.01.01.01.01 Porcentaje de usuarios satisfechos con la capacitación recibida en materia de consumo.	
Indicador de cobertura	IS.01.01.01.02 Tasa de variación de actividades de difusión sobre orientación en materia de derechos del consumidor dirigido a consumidores.	

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°2	
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**
Lineamiento	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.
Nombre del servicio	S.1.1.2 Orientación sobre los deberes y derechos de los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUPs) de forma satisfactoria y oportuna dirigida a los usuarios.
Tipo de servicio	Mejorado
Naturaleza del servicio	Prestacional
Entrega del servicio	Competencias exclusivas
Descripción	El servicio de orientación del OSITRÁN tiene como propósito la absolución de consultas de los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUPs), con la finalidad de reducir la asimetría de información de los usuarios con respecto a las entidades prestadoras. Para el desarrollo de este servicio, el OSITRÁN ha implementado diversos canales para absolver las consultas de los usuarios con relación a sus derechos y deberes al hacer uso de las infraestructuras de transporte de uso público (red vial, aeropuertos, puertos, vías férreas y los Metros de Lima y Callao) bajo su competencia, los cuales son gestionados por las sedes institucionales que atienden a los ciudadanos (como la Sede Principal, Centros de Orientación de Lima y Callao y Oficinas Desconcentradas al interior del país). Además de los Centros de Orientación, OSITRÁN cuenta con una línea gratuita y correo electrónico para la orientación al usuario. El OSITRÁN propone la mejora del Servicio de Orientación a través de la implementación/fortalecimiento de canales de orientación y/o la ejecución de acciones que tienen por finalidad reducir la asimetría de información de los usuarios con respecto a las entidades prestadoras, siendo los atributos que deben caracterizar a este servicio, los siguientes: • Profesionalismo: la información debe ser brindada en forma clara y correcta. • Empatía: los colaboradores deben atender con cordialidad y respeto. • Oportunidad: la respuesta a las consultas debe brindarse en un tiempo razonable. En ese sentido, el servicio de orientación será mejorado por la evaluación realizada tomando en consideración la percepción de los usuarios con respecto al profesionalismo y empatía de los colaboradores y la oportunidad en la atención de sus consultas. Los resultados son ponderados de acuerdo con el peso que los usuarios otorgan a cada atributo y de esta manera se obtiene el

	"Nivel de Satisfacción de los Usuarios del OSITRÁN", el cual es el indicador de la calidad de este servicio. Además, el servicio será mejorado a partir de la implementación de medidas que contribuyan a que las consultas efectuadas por los usuarios sean atendidas en un plazo máximo de 3 días hábiles. De este modo, a través de este servicio de orientación, el OSITRÁN contribuye a la estrategia de capacitación y orientación, reduciendo el desconocimiento de la ciudadanía sobre sus derechos como consumidores.		
Proveedor del servicio	Gerencia de Atención al Usuario - OSITRÁN.		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUPs).		
Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional, a través de los canales de atención establecidos por el OSITRÁN.		
Estándares de cumplimiento	**Estándar 1.** Satisfacción	**Estándar** 2. Oportunidad	
Descripción del estándar 1	Satisfacción: La satisfacción es definida como la percepción del usuario sobre el servicio, y los productos que recibe a partir de este, en relación con sus expectativas. Así, se busca conocer el grado en el que el acceso al servicio y sus productos están alineadas con las expectativas de los usuarios..		
Descripción del estándar 2	Oportunidad: Las consultas efectuadas por los usuarios son atendidas en un plazo máximo de tres (3) días hábiles. No resulta aplicable para consultas que requieren actuaciones adicionales.		
Indicador de calidad (Satisfacción)	IS.01.01.02.01 Porcentaje de usuarios satisfechos respecto a la orientación sobre derechos y deberes de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUPs).		
Indicador de cobertura	IS.01.01.02.02 Tasa de variación del conocimiento de los deberes y derechos de los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUPs)		

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°3	
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**
Lineamiento	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.
Nombre del servicio	S.1.1.3 Orientación en materia financiera de manera satisfactoria y con accesibilidad geográfica dirigida a la población mayor de edad.
Tipo de servicio	Mejorado
Naturaleza del servicio	Prestacional
Entrega del servicio	Competencias exclusivas
Descripción	El proceso de información y comunicación en materia financiera es primordial para reducir los comportamientos en los usuarios que produzcan riesgos financieros. En ese sentido, el servicio de orientación de la SBS tiene por finalidad resolver una situación de incertidumbre o desconocimiento respecto de alguna actividad o práctica de las empresas financieras, de seguros, AFP o cooperativo de ahorro y crédito, o sobre el marco normativo que las regula, a través de los canales de atención presenciales y no presenciales (telefónico, videollamada, plataforma de servicios en línea, chat, y redes sociales); a fin que la población

	mayor de edad a nivel nacional e internacional puedan tomar decisiones informadas de consumo y hacer valer sus derechos frente a los proveedores de estos servicios. El servicio será mejorado ya que se analizará la satisfacción de los usuarios sobre el servicio a través de la aplicación de encuestas a fin de identificar atributos adicionales que generen valor. También se verá mejorado por la incorporación de una perspectiva territorial, de esta manera se amplía el alcance a usuarios de zonas alejadas con el objetivo de otorgar orientación sobre sus derechos como consumidores.		
Proveedor del servicio	Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera - Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Población mayor de edad		
Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional.		
Estándares de cumplimiento	**Estándar 1:** Satisfacción	**Estándar 2:** Accesibilidad geográfica.	
Descripción del estándar 1	Satisfacción: La satisfacción es definida como la percepción del usuario sobre el servicio, y los productos que recibe a partir de este, en relación con sus expectativas. Así, se busca conocer el grado en el que el acceso al servicio y sus productos están alineadas con las expectativas de los usuarios.		
Descripción del estándar 2	Accesibilidad geográfica: La accesibilidad geográfica evalúa disposición del servicio en el territorio (considerando sus características geográficas, culturales, sociales, entre otras) como un mecanismo para responder a las necesidades de los usuarios.		
Indicador de calidad (Satisfacción)	IS.01.01.03.01 Porcentaje de ciudadanos satisfechos con las orientaciones brindadas en temas relacionados al sistema financiero, de seguros, previsional y cooperativo.		
Indicador de cobertura	IS.01.01.03.02 Porcentaje de zonas geográficas cubiertas por actividades de difusión en materia financiera dirigida la población mayor de edad.		

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°4	
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**
Lineamiento	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.
Nombre del servicio	S.1.1.4 Orientación en temas vinculados a servicios públicos y/o consumidor de forma oportuna y con pertinencia cultural dirigida a la ciudadanía.
Tipo de servicio	Mejorado
Naturaleza del servicio	Prestacional
Entrega del servicio	Competencias exclusivas

Descripción	El servicio de orientación de la Defensoría del Pueblo tiene como objetivo atender y resolver las consultas de la ciudadanía y así defender sus derechos constitucionales y fundamentales. Este servicio consiste en atender las consultas, que pueden ser solicitudes de información, opinión u orientación en temas vinculados a servicios públicos o temas de consumidor. Se brinda la información requerida y, de resultar pertinente, información sobre las entidades o vías pertinentes a las que podría acudir para hacer valer sus derechos. El servicio se brinda en cualesquiera de las oficinas de la Defensoría del Pueblo, ya que la institución tiene presencia en todo el país. Estas pueden ser formuladas en forma presencial, escrita o virtual. La mejora del servicio de orientación de la Defensoría del Pueblo será a partir de la implementación de medidas que contribuyan a que las consultas efectuadas por los usuarios sean atendidas dentro del plazo establecido. También será mejorado con la incorporación de la pertinencia cultural, tomando en cuenta las características culturales particulares (prácticas, valores y creencias) de los usuarios del servicio e incorporan sus cosmovisiones y concepciones de desarrollo y bienestar.		
Proveedor del servicio	Oficinas Defensoriales, Módulos de Atención Defensorial y la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas – Defensoría del Pueblo.		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Ciudadanía		
Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional.		
Estándares de cumplimiento	**Estándar 1:** Oportunidad	**Estándar 2**: Pertinencia cultural	
Descripción del estándar 1	Oportunidad: La oportunidad evalúa que la prestación del servicio de orientación en temas vinculados a servicios públicos y/o consumidor se realice en un plazo máximo de 15 días hábiles.		
Descripción del estándar 2	Pertinencia cultural: El servicio debe brindarse tomando en cuenta las características culturales particulares (prácticas, valores y creencias) de los grupos de población a los que se brinda atención e incorporan sus cosmovisiones y concepciones de desarrollo y bienestar.		
Indicador de calidad (Oportunidad)	IS.01.01.04.01 Número de consultas u orientaciones atendidas en temas vinculados al derecho de los consumidores dentro del plazo legal establecido.		
Indicador de cobertura	IS.01.01.04.02 Tasa de variación de actividades de difusión en temas vinculados a servicios públicos y/o consumidor dirigido a la ciudadanía.		

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°5	
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**
Lineamiento	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.
Nombre del servicio	S.1.1.5 Atención legal y reporte de casos de Discriminación Étnico Racial de manera oportuna y satisfactoria dirigido a la ciudadanía.
Tipo de servicio	Mejorado
Naturaleza del servicio	Prestacional
Entrega del servicio	Competencias exclusivas

<table>
<tr><td>Descripción</td><td colspan="3">De acuerdo con la I Encuesta Nacional de Percepciones sobre Diversidad Cultural y Discriminación Racial, realizado por el Ministerio de Cultura, más del 50% de los encuestados considera que la población quechua o aimara y la población afroperuana, son las más discriminadas en el país. En ese sentido, este servicio tiene como propósito incentivar una ciudadanía activa que se involucra en la erradicación de esta problemática, reportándola o denunciándola.

Para el desarrollo de este servicio, la Dirección de Diversidad y Eliminación de la Discriminación Racial, brinda la orientación legal oportuna a ciudadanos y ciudadanas que reportan haber sido víctimas o testigos de casos de discriminación étnico-racial. También brinda información sobre la materia a la población, coadyuvando a la valoración de la diversidad cultural como parte de la construcción de su identidad ciudadana; de esta forma, se garantiza su derecho a la identidad cultural y a la no discriminación étnico-racial. Este servicio cuenta con 6 modalidades de atención: Plataforma “Alerta Contra el Racismo”, Atención telefónica, Correo electrónico, Mensajería instantánea, Redes sociales y medios de comunicación y Mesa de partes del Ministerio de Cultura.

Se contempló que el ámbito de acción de este servicio sería a nivel nacional; esto quedó establecido al fijarse como público objetivo a ciudadanos y ciudadanas a nivel nacional que reportan casos de discriminación étnico-racial. Con el fin de brindar asesoría legal gratuita y orientación sobre las entidades competentes para atender denuncias por discriminación étnico racial en el ámbito administrativo, se plantea el servicio oportuno de atención y reporte, de casos de discriminación étnico racial a través de 6 canales como: Plataforma web, teléfono fijo, WhatsApp, Página Web, mesa de partes y correo electrónico dirigido a la ciudadanía nivel nacional.

El servicio será mejorado a partir de la implementación de medidas que contribuyan a que las consultas efectuadas por los usuarios sean atendidas en un plazo máximo de 1 día hábil para atención urgente, y 3 días hábiles para atención regular. Además, se analizará la satisfacción de los usuarios sobre el servicio a través de la aplicación de herramientas de medición a fin de identificar aspectos de mejora del servicio.</td></tr>
<tr><td>Proveedor del servicio</td><td colspan="3">Dirección de Diversidad y Eliminación de la Discriminación Racial - Ministerio de Cultura</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio</td><td>Nacional</td><td>Regional</td><td>Local</td></tr>
<tr><td>X</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Receptor del servicio</td><td colspan="3">Ciudadanía, con énfasis en los grupos de especial protección.</td></tr>
<tr><td>Alcance del servicio (nacional, regional y local)</td><td colspan="3">Nacional.</td></tr>
<tr><td>Estándares de cumplimiento</td><td>Estándar 1: Oportunidad</td><td colspan="2">Estándar 2: Satisfacción</td></tr>
<tr><td>Descripción del estándar 1</td><td colspan="3">Oportunidad: Las consultas efectuadas por los usuarios son atendidas en un plazo máximo de 1 día hábil para atención urgente, y 3 días hábiles para atención regular.</td></tr>
<tr><td>Descripción del estándar 2</td><td colspan="3">Satisfacción: La satisfacción es definida como la percepción del usuario sobre el servicio, y los productos que recibe a partir de este, en relación con sus expectativas. Así, se busca conocer el grado en el que el acceso al servicio y sus productos están alineadas con las expectativas de los usuarios.</td></tr>
<tr><td>Indicador de calidad (Oportunidad)</td><td colspan="3">IS.01.01.05.01 Porcentaje de reportes donde se brinda orientación legal en materia de protección al consumidor atendidos en el plazo máximo de 3 días hábiles.</td></tr>
<tr><td>Indicador de cobertura</td><td colspan="3">IS.01.01.05.02 Tasa de variación de actividades de difusión brindadas en materia de discriminación étnico racial dirigido a la ciudadanía.</td></tr>
</table>

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°6			
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**		
Lineamiento	L 1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.		
Nombre del servicio	S.1.1.6 Orientación sobre deberes y derechos en materia de servicios públicos de telecomunicaciones de forma oportuna y con pertinencia lingüística dirigido a usuarios de los servicios		
Tipo de servicio	Mejorado		
Naturaleza del servicio	Prestacional		
Entrega del servicio	Competencias exclusivas		
Descripción	El servicio de orientación de OSIPTEL busca que los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones estén informados sobre sus derechos y conozcan los procedimientos para presentar un reclamo ante la empresa operadora del servicio de telefonía, TV paga o internet. Este servicio consiste en brindar programas interactivos y en vivo dirigidos a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones acerca de sus derechos y obligaciones como usuarios, y el uso de herramientas digitales que faciliten la toma de decisiones informadas, a través de medios de comunicación de difusión masiva tales como radios, televisión, redes sociales u otros, con la finalidad de que el usuario conozca información relevante y casos de inconvenientes presentados por otros usuarios y sepa cómo proceder en caso de contar con un caso similar. Se propone la mejora del servicio a partir de la implementación de medidas que contribuyan a que las consultas efectuadas por los usuarios sean atendidas dentro del plazo establecido. También se verá mejorado con la incorporación de la pertinencia lingüística lo cual facilitará el diálogo intercultural al tomar en cuenta las características culturales de los usuarios del servicio como son las lenguas indígenas u originarias. Actualmente se identifican 48 lenguas indígenas u originarias en el país por lo cual, se priorizaría aquellas con mayor cantidad de hablantes: quechua, aimara y ashaninka.		
Proveedor del servicio	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) - Dirección de Atención y Protección del Usuario.		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.		
Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional.		
Estándares de cumplimiento	**Estándar 1**: Oportunidad	**Estándar 2**: Pertinencia lingüística	
Descripción del estándar 1	Oportunidad: La oportunidad evalúa que la ejecución de acciones de capacitación en derechos y deberes para los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones se realice dentro del plazo programado en el Plan de Medios.		
Descripción del estándar 2	Pertinencia lingüística: El servicio debe brindarse con pertinencia lingüística, facilitando el diálogo intercultural y tomando en cuenta las características culturales de la población que se atiende. Se identifican 48 lenguas indígenas u originarias en el país por lo cual, se priorizaría aquellas con mayor cantidad de hablantes: quechua, aimara y ashaninka.		

Indicador de calidad (Oportunidad)	IS.01.01.06.01 Porcentaje de programas sobre derechos y deberes para usuarios de los servicios ejecutados dentro del plazo programado en el Plan de Medios.

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°7	
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**
Lineamiento	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.
Nombre del servicio	S.1.1.7. Orientación en materia de protección al usuario de los sectores de electricidad, gas natural, hidrocarburos y minería brindados con pertinencia lingüística y continua dirigida a la ciudadanía
Tipo de servicio	Mejorado
Naturaleza del servicio	Prestacional
Entrega del servicio	Competencias exclusivas
Descripción	El servicio de orientación del OSINERGMIN tiene como propósito acercar sus servicios y empoderar a los usuarios y/o consumidores sobre sus derechos en el uso de los servicios energéticos. Este servicio consiste en brindar orientación a los ciudadanos sobre los deberes y derechos como usuarios o consumidores de los productos/servicios ofrecidos por los agentes de los sectores energía y minería cuyo ámbito de fiscalización es competencia del OSINERGMIN. Estas orientaciones son brindadas a través de: ✓ Atenciones presenciales en 25 oficinas regionales y 21 oficinas desconcentradas que cubren todas las regiones del país. ✓ Atenciones telefónicas desde nuestras centrales 01-2193410 y 080-041800 (línea gratuita para provincias), las 24 horas del día, durante los 356 días del año. ✓ Atenciones telefónicas en quechua y aimara. ✓ Atenciones presenciales en quechua en las oficinas de Puno, Cusco, Apurímac, Puquio, Pichari y Andahuaylas ✓ Atenciones virtuales desde nuestra cuenta de correo electrónico corporativo atencionalcliente@osinergmin.gob.pe. Formulario de consultas por el portal institucional https://www.osinergmin.gob.pe/registro-consultas. Chat en línea, el cual se encuentra anclado en el portal web institucional. *WhatsApp* empresarial, se atiende a través del número 961777777. *Chat Messenger*, enlazado a la cuenta oficial de *Facebook*. ✓ Actividades de acercamiento mediante promotores que desarrollan campañas de orientación en plazas principales o lugares de alta afluencia ciudadana y recaban los requerimientos o insatisfacciones ciudadanas respecto a los servicios que fiscaliza Osinergmin, con el fin de gestionar su solución. ✓ Oficinas de atención acondicionadas de tal manera que permiten el fácil acceso a todos nuestros usuarios. Este servicio será mejorado en la implementación de nuevos mecanismos de atención desarrollados con aliados estratégicos, como son los Tambos del PNPAIS, que permiten el acercamiento las poblaciones vulnerables y con ello acortar la brecha de conocimientos. Además, se verá mejorado con la incorporación de la pertinencia lingüística lo cual facilitará el diálogo intercultural al tomar en cuenta las características culturales de los usuarios del servicio como son las lenguas indígenas u originarias. Cabe destacar que actualmente se identifican 48 lenguas indígenas u originarias en el país por lo cual, se priorizaría aquellas con mayor cantidad de hablantes: quechua, aimara y ashaninka. También será mejorado por la implementación de medidas que contribuyan a que las consultas efectuadas por los usuarios sean atendidas de manera sostenida, sin interrupciones.
Proveedor del servicio	División de Supervisión Regional / Gerencia de Supervisión de Energía - OSINERGMIN.

Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Ciudadanía		
Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional.		
Estándares de cumplimiento	**Estándar 1**: Pertinencia lingüística	**Estándar 2**: Continuidad	
Descripción del estándar 1	Pertinencia lingüística: El servicio debe brindarse con pertinencia lingüística, facilitando el diálogo intercultural y tomando en cuenta las características culturales de la población que se atiende. Se identifican 48 lenguas indígenas u originarias en el país por lo cual, se priorizaría aquellas con mayor cantidad de hablantes: quechua, aimara y ashaninka.		
Descripción del estándar 2	Continuidad: La continuidad evalúa que la prestación del servicio de orientación en materia de protección al usuario de los sectores de electricidad, gas natural, hidrocarburos y minería es provisto de manera sostenida en periodos establecidos en las oficinas regionales a nivel nacional.		
Indicador de calidad (Pertinencia lingüística)	IS.01.01.07.01 Tasa de variación de consultas en materia de protección al usuario del sector energético realizadas en lenguas indígenas u originarias.		
Indicador de cobertura	IS.01.01.07.02 Tasa de variación de actividades de difusión de información en materia de protección al usuario de los sectores de electricidad, gas natural, hidrocarburos y minería dirigida a la ciudadanía.		

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°8	
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**
Lineamiento	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.
Nombre del servicio	S.1.1.8 Promoción del uso responsable de la energía y prevención de accidentes de forma satisfactoria e integral dirigida a la ciudadanía.
Tipo de servicio	Mejorado
Naturaleza del servicio	Prestacional
Entrega del servicio	Competencias exclusivas
Descripción	El servicio de promoción del OSINERGMIN tiene como objetivo orientar y educar a la población sobre el uso responsable de la energía, prevención de accidentes y precaución de riesgos. Está dirigido a la ciudadanía en general, sin embargo, se hace énfasis en la comunidad escolar y docentes. El servicio se realiza mediante la organización de concursos (Por ejemplo, el "Concurso Escolar de Historietas Cuidando tu vida con Energía" y el "Concurso Nacional de Cuentos para Docentes Enseñamos Contigo"). Estas iniciativas promueven el interés de la comunidad escolar por informarse sobre el ahorro de energía y la prevención de accidentes eléctricos, lo que permite contribuir a la reducción de accidentes y tener una mejor experiencia de usuarios del servicio energético. Con el fin de promover el conocimiento sobre el uso responsable de la energía y difundir el concurso, se realizan charlas a instituciones educativas, se elaboran materiales informativos y se realizan publicaciones a través de medios digitales. Las historietas y cuentos ganadores son editados y publicados, respetando las historias originales creadas por alumnos y

	docentes respectivamente; estos materiales didácticos son distribuidos gratuitamente en actividades de difusión, eventos y charlas que organiza Osinergmin a nivel nacional. El servicio será mejorado ya que se analizará la satisfacción de los participantes sobre el servicio a través de la aplicación de encuestas online a fin de identificar aspectos de mejora del servicio.		
Proveedor del servicio	Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales - OSINERGMIN.		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Ciudadanas(os) con énfasis en docentes y alumnos.		
Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional		
Estándares de cumplimiento	Satisfacción: La satisfacción es definida como la percepción del usuario sobre el servicio, y los productos que recibe a partir de este, en relación con sus expectativas. Así, se busca conocer el grado en el que el acceso al servicio y sus productos están alineadas con las expectativas de los usuarios.		
Indicador de calidad (Satisfacción)	IS.01.01.08.01 Porcentaje de escolares y docentes que consideran “muy buena” o “buena” la realización de los concursos para aprender sobre el uso responsable de la energía.		
Indicador de cobertura	IS.01.01.08.02 Tasa de variación de las actividades de promoción del uso responsable de la energía y prevención de accidentes dirigido a la ciudadanía.		

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°9	
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**
Lineamiento	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.
Nombre del servicio	S.1.1.9 Atención de solicitudes para la protección de derechos en salud atendidas de manera satisfactoria y oportuna de los usuarios de los servicios de salud.
Tipo de servicio	Mejorado
Naturaleza del servicio	Prestacional
Entrega del servicio	Competencias exclusivas
Descripción	La Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, tiene como misión promover, proteger y defender los derechos en salud de las personas con calidad y oportunidad, siendo los lineamientos de política la promoción, protección y restitución de los Derechos en Salud en el ámbito de todo el territorio nacional. El servicio de protección de derechos se desarrolla mediante un conjunto de acciones para atender las consultas y denuncias relacionados a la vulneración o presunta vulneración de derechos en salud del usuario de una IPRESS, IAFAS o UGIPRESS. Las solicitudes se recepcionan través de la plataforma multicanal que atiende a nivel nacional, de la siguiente manera:

<table>
<tr><td></td><td colspan="3">

✓ Canal presencial. Consiste en la atención personal a los usuarios que acuden a las sedes de SUSALUD (Av. Nicolás de Piérola N°529 - Lima Cercado) y la Sede Macrorregional norte (Av. Calle Francisco Cabrera 124 - Chiclayo) de lunes a viernes de 8:30am a 5:00pm.
✓ Canal presencial delegados. Es la atención de los profesionales asignados en las IPRESS, Delegados en Salud en Lima y regiones, de lunes a sábado de 7:00 a 2:00pm.
✓ Canal telefónico. Canal por el cual el usuario puede presentar su petición a través de la línea telefónica gratuita de SUSALUD, 113 disponible las 24 horas del día.
✓ Canal virtual. Canal por el cual el usuario o partes interesadas presentan su solicitud a través de: plataforma web, correo electrónico, aplicativo móvil (APP SUSALUD Contigo), redes sociales (Facebook, Twitter).
✓ Canal escrito. Consiste en la atención de las solicitudes y peticiones escritas presentadas directamente a SUSALUD por Trámite Documentario o la mesa de partes virtual de SUSALUD.

Las consultas y denuncias son resueltas mediante acciones inmediatas y mediatas que logran brindar una solución al usuario que siente que su derecho en salud ha sido vulnerado, a través de estas acciones el usuario puede acceder a los servicios de salud y completar su atención en una IPRESS, IAFAS o UGIPRESS, así también, se resuelven denuncias con acciones de investigación que pueden terminar en un proceso administrativo sancionador, el plazo se encuentra establecido en el Decreto Supremo N°002-2019/SA.
El servicio contribuye al fortalecimiento de la estrategia de capacitación y orientación sobre derechos del consumidor a la ciudadanía, porque identifican a través de la atención en la Plataforma y Delegados cuáles son sus derechos y de qué forma estos deben ser respetados.
El servicio será mejorado ya que se analizará la satisfacción de los usuarios sobre el servicio a través de la aplicación de una encuesta remitida por correo o mensaje de texto, con la finalidad de mantener y mejorar la calidad del servicio y aplicar la mejora continua. También será mejorado a partir de la implementación de medidas que contribuyan a que las consultas efectuadas por los usuarios sean atendidas en un plazo no mayor de 05 días hábiles, y para el caso de denuncias en un plazo no mayor de 25 días hábiles 3 días hábiles para atención regular.
</td></tr>
<tr><td>Proveedor del servicio</td><td colspan="3">Intendencia de Protección de Derechos en Salud (IPROT) – SUSALUD.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio</td><td>Nacional</td><td>Regional</td><td>Local</td></tr>
<tr><td>X</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Receptor del servicio</td><td colspan="3">Usuarios en salud.</td></tr>
<tr><td>Alcance del servicio (nacional, regional y local)</td><td colspan="3">Nacional.</td></tr>
<tr><td>Estándares de cumplimiento</td><td>Estándar 1: Satisfacción</td><td colspan="2">Estándar 2: Oportunidad</td></tr>
<tr><td>Descripción del estándar 1</td><td colspan="3">Satisfacción: La satisfacción es definida como la percepción del usuario sobre el servicio, y los productos que recibe a partir de este, en relación con sus expectativas. Así, se busca conocer el grado en el que el acceso al servicio y sus productos están alineadas con las expectativas de los usuarios.</td></tr>
<tr><td>Descripción del estándar 2</td><td colspan="3">Oportunidad: Se debe brindar atención al ciudadano para el caso de consultas en un plazo no mayor de 05 días hábiles y para el caso de denuncias en un plazo no mayor de 25 días hábiles, conforme a lo establecido en la normativa vigente.</td></tr>
<tr><td>Indicador de calidad (Satisfacción)</td><td colspan="3">IS.01.01.09.01 Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio de atención de solicitudes (consultas y denuncias) relacionadas a servicios de salud.</td></tr>
</table>

Indicador de cobertura	IS.01.01.09.02 Tasa de variación de atenciones de solicitudes para la protección de derecho en salud del usuario de los servicios de salud.

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°10			
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**		
Lineamiento	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.		
Nombre del servicio	S.1.1.10 Promoción y difusión de derechos y deberes en salud de manera satisfactoria e integral para los usuarios de los servicios de salud.		
Tipo de servicio	Mejorado		
Naturaleza del servicio	Prestacional		
Entrega del servicio	Competencias exclusivas		
Descripción	El servicio de promoción y difusión de la SUSALUD tiene como propósito empoderar a los usuarios sobre sus derechos en salud. Este servicio consiste en el desarrollo de sesiones informativas sobre derechos y deberes en salud, brindándoles información para que tomen decisiones informadas sobre el acceso a los servicios de salud. Asimismo, mediante el funcionamiento de Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud se promueve una relación más equitativa y respetuosa entre los usuarios y los profesionales/técnico de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, ya que los usuarios se mantendrán más empoderados para hacer valer sus derechos y exigir una atención adecuada. Para la implementación de estas intervenciones se emplea plataformas digitales y de manera presencial para favorecer el desarrollo de alianzas entre diversos sectores (salud, educación, trabajo, justicia, entre otros), niveles de gobierno (nacional, regional y local), financiadores, prestadores y usuarios; todo ello para procurar el respeto a los derechos en salud de los usuarios y fortalecer la confianza de la población. El servicio será mejorado ya que se analizará la satisfacción de los usuarios sobre el servicio a través de herramientas de medición a fin de identificar aspectos de mejora sobre las sesiones informativas.		
Proveedor del servicio	Intendencia de Promoción de Derechos en Salud (IPROM) - SUSALUD		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Usuarios en salud		
Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional		
Estándares de cumplimiento	Satisfacción		
Descripción del estándar	Satisfacción: La satisfacción es definida como la percepción del usuario sobre el servicio, y los productos que recibe a partir de este, en relación con sus expectativas. Así, se busca conocer el grado en el que el acceso al servicio y sus productos están alineadas con las expectativas de los usuarios.		

Indicador de calidad	IS.01.01.10.01 Porcentaje de usuarios satisfechos respecto a las sesiones informativas de derechos y deberes en salud.
Indicador de cobertura	IS.01.01.10.02 Tasa de variación de actividades de difusión de información sobre derechos y deberes en salud para los usuarios de salud.

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°11			
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**		
Lineamiento	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.		
Nombre del servicio	S.1.1.11 Orientación sobre derechos en materia de servicios de saneamiento de manera satisfactoria e integral dirigida a usuarios del servicio.		
Tipo de servicio	Mejorado		
Naturaleza del servicio	Prestacional		
Entrega del servicio	Competencias exclusivas		
Descripción	El servicio de Orientación de la SUNASS tiene como propósito garantizar que los usuarios tengan conocimiento sobre sus derechos y deberes sobre la prestación de los servicios de saneamiento. El servicio consiste en brindar atención y orientación de las consultas de los usuarios sobre sus derechos como consumidores de los servicios de saneamiento, consultas con relación a la facturación, fraccionamiento y prorrateo de consumos por la prestación de los servicios de saneamiento; así como de los procedimientos de reclamos en las empresas de agua (Presentación, plazos y recursos impugnativos). Asimismo, información general sobre la SUNASS, sus competencias, y todas aquellas consultas generales que sean de índole técnico y de interpretación normativa, a través de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtuales; *WhatsApp*, redes sociales, atención de escritos). El servicio será mejorado ya que se analizará la satisfacción de los usuarios sobre el servicio a través de la aplicación de encuestas derivadas por el área de orientación a fin de identificar aspectos de mejora del servicio.		
Proveedor del servicio	Dirección de Usuarios-SUNASS.		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Usuarios del servicio de saneamiento.		
Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional.		
Estándares de cumplimiento	Satisfacción		

Descripción del estándar	Satisfacción: La satisfacción es definida como la percepción del usuario sobre el servicio, y los productos que recibe a partir de este, en relación con sus expectativas. Así, se busca conocer el grado en el que el acceso al servicio y sus productos están alineadas con las expectativas de los usuarios.
Indicador de calidad (Satisfacción)	IS.01.01.11.01 Porcentaje de usuarios del servicio de saneamiento satisfechos con la orientación recibida.
Indicador de cobertura	IS.01.01.11.02 Tasa de variación de actividades de difusión sobre derechos en materia de servicios de saneamiento dirigida a usuarios del servicio.

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°12			
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**		
Lineamiento	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.		
Nombre del servicio	S.1.1.12 Orientación sobre deberes y derechos en materia de servicios de transporte urbano en Lima y Callao de forma satisfactoria e integral dirigido a usuarios de Lima y Callao.		
Tipo de servicio	Mejorado		
Naturaleza del servicio	Prestacional		
Entrega del servicio	Competencias exclusivas		
Descripción	El servicio de Orientación de la ATU tiene como objetivo contribuir a mejorar la movilidad y calidad de vida de los residentes en Lima y Callao a través de la formación de los usuarios en materia de sus derechos y deberes en los servicios de transporte urbano. El servicio consiste en la capacitación virtual brindada a usuarios de Lima y Callao respecto de los deberes y derechos en los servicios de transporte urbano, de acuerdo con un plan previamente aprobado y que utiliza los convenios de colaboración interinstitucional suscritos con actores relevantes para garantizar la participación de organismos públicos y privados en su implementación. Esta capacitación generará en los usuarios el conocimiento de sus derechos y deberes a fin de obtener un servicio de transporte seguro y de calidad. El servicio será mejorado ya que se analizará la satisfacción de los usuarios sobre el servicio a través de la aplicación de encuestas al final de las capacitaciones a fin de identificar aspectos de mejora del servicio.		
Proveedor del servicio	Dirección de Gestión Comercial – ATU.		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Usuarios de los servicios de transporte urbano en Lima y Callao.		
Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Lima Metropolitana y Callao.		

Estándares de cumplimiento	Satisfacción
Descripción del estándar	Satisfacción: La satisfacción es definida como la percepción del usuario sobre el servicio, y los productos que recibe a partir de este, en relación con sus expectativas. Así, se busca conocer el grado en el que el acceso al servicio y sus productos están alineadas con las expectativas de los usuarios.
Indicador de calidad	IS.01.01.12.01 Porcentaje de usuarios satisfechos al recibir las capacitaciones brindadas por la ATU.
Indicador de cobertura	IS.01.01.12.02 Tasa de variación de actividades de difusión de información en materia de servicios de transporte urbano en Lima y Callao dirigido a usuarios del servicio.

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°13			
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**		
Lineamiento	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.		
Nombre del servicio	S.2.1.1 Difusión de información para la toma de decisiones de consumo informadas realizadas con pertinencia lingüística dirigida a consumidores y proveedores		
Tipo de servicio	Mejorado		
Naturaleza del servicio	Prestacional		
Entrega del servicio	Competencias exclusivas		
Descripción	El servicio de difusión de información de INDECOPI tiene como objetivo lograr que los usuarios tomen mejores decisiones de consumo. Este servicio consiste en brindar información relevante en materia de consumo y protección al consumidor y pone a disposición de los agentes (consumidores y proveedores) a través de canales tradicionales y medios virtuales, con la finalidad de transparentar el mercado y prevenir la ocurrencia de conflictos de consumo. El servicio será mejorado gracias a la incorporación de la pertinencia lingüística lo cual facilitará el diálogo intercultural al tomar en cuenta las características culturales de los usuarios del servicio como son las lenguas indígenas u originarias. Actualmente se identifican 48 lenguas indígenas u originarias en el país por lo cual, se priorizaría aquellas con mayor cantidad de hablantes: quechua, aimara y ashaninka.		
Proveedor del servicio	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - INDECOPI.		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Consumidores y proveedores.		
Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional.		
Estándares de cumplimiento	Pertinencia lingüística		

Descripción del estándar	El servicio debe brindarse con pertinencia lingüística, facilitando el diálogo intercultural y tomando en cuenta las características culturales de la población que se atiende. Se identifican 48 lenguas indígenas u originarias en el país por lo cual, se priorizaría aquellas con mayor cantidad de hablantes: quechua, aimara y ashaninka.
Indicador de calidad (Pertinencia lingüística)	IS.02.01.01.01 Porcentaje de herramientas informativas para la toma de decisiones de consumo en lenguas indígenas u originarias.
Indicador de cobertura	IS.02.01.01.02 Número de actividades de información para la toma de decisiones de consumo informadas dirigido a consumidores y proveedores

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°14			
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**		
Lineamiento	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.		
Nombre del servicio	S.2.1.2 Generación y difusión de información oportuna sobre productos y servicios peligrosos dirigidos a la ciudadanía.		
Tipo de servicio	Mejorado		
Naturaleza del servicio	Prestacional		
Entrega del servicio	Competencias exclusivas		
Descripción	Este servicio tiene la finalidad de advertir a la ciudadanía acerca de productos o servicios comercializados en el mercado nacional que podrían ponerlos en riesgo, con ello los consumidores no solo tendrán información que les permite evitar riesgos en el consumo sino adoptar mejores decisiones de consumo. Asimismo, la mayor información fortalece el proceso de retiro de productos afectados incidiendo con ello en la protección de la salud de los consumidores. El servicio consiste en la emisión de alertas sobre productos y servicios peligrosos de forma virtual y es difundida por los diversos medios disponibles. El servicio se enmarca en el funcionamiento del Sistema de Alerta y Actuación Oportuna frente a los productos y servicios peligrosos regulado por el Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores (Decreto Supremo N.º 050-2016-PCM). El servicio será mejorado a partir del mayor monitoreo y la implementación de medidas que contribuyan a que las emisiones de alertas de productos y servicios peligrosos sean emitidas en un plazo máximo de 3 días hábiles.		
Proveedor del servicio	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – INDECOPI.		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Ciudadanía		
Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional.		

Estándares de cumplimiento	Oportunidad.
Descripción del estándar	La oportunidad evalúa que, en el marco del servicio de difusión de información oportuna sobre productos y servicios peligrosos, se emitan alertas de productos y servicios peligrosos en un plazo máximo de 3 días hábiles.
Indicador de calidad (Oportunidad)	IS.02.01.02.01 Porcentaje de alertas de productos y servicios peligrosos que fueron emitidas dentro del plazo máximo establecido.
Indicador de cobertura	IS.02.01.02.02 Tasa de variación de difusión del servicio de emisión oportuna de alertas sobre productos y servicios peligrosos dirigidos hacia la ciudadanía.

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°15			
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**		
Lineamiento	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.		
Nombre del servicio	S.2.1.3 Servicio de información y orientación sobre obligaciones financieras brindado de forma satisfactoria y con accesibilidad geográfica e integral brindada a la población mayor de edad.		
Tipo de servicio	Mejorado		
Naturaleza del servicio	Prestacional		
Entrega del servicio	Competencias exclusivas		
Descripción	El servicio tiene como finalidad mostrar de manera mensual, la relación de los créditos que han contratado los ciudadanos con las empresas del sistema financiero, así como la calificación asignada por dichas entidades, en base a su comportamiento de pago. El servicio consiste en emitir el Reporte de Deudas SBS, que es una herramienta informática que permite a los ciudadanos conocer las obligaciones que mantienen en el sistema financiero, su calificación crediticia, las líneas de créditos otorgados que no han sido utilizadas y las rectificaciones realizadas, de ser el caso; información que resulta de utilidad para el control de las finanzas personales. De esta manera están más protegidos e informados sobre posibles situaciones de fraude en la asignación de líneas de crédito. El servicio será mejorado ya que se analizará la satisfacción de los usuarios sobre el servicio a través de la aplicación de encuestas con relación al uso de la herramienta (Reporte de Deudas SBS) a fin de identificar aspectos de mejora del servicio. Igualmente, el servicio será mejorado dado que se evaluará la disposición del servicio en el territorio con miras a atender las necesidades de los usuarios en el territorio.		
Proveedor del servicio	Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera - Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Población mayor de edad		
Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional		

Estándares de cumplimiento	**Estándar 1**: Satisfacción	**Estándar 2**: Accesibilidad geográfica
Descripción del estándar 1	Satisfacción: La satisfacción es definida como la percepción del usuario sobre el servicio, y los productos que recibe a partir de este, en relación con sus expectativas. Así, se busca conocer el grado en el que el acceso al servicio y sus productos están alineadas con las expectativas de los usuarios.	
Descripción del estándar 2	Accesibilidad geográfica: La accesibilidad geográfica evalúa disposición del servicio en el territorio (considerando sus características geográficas, culturales, sociales, entre otras) como un mecanismo para responder a las necesidades de los usuarios.	
Indicador de calidad (Satisfacción)	IS.02.01.03.01 Porcentaje de ciudadanos satisfechos con el uso de la herramienta informativa (Reporte de Deudas SBS)	
Indicador de cobertura	IS.02.01.03.02 Número de accesos al Reporte de Deudas Virtual.	

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°16			
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**		
Lineamiento	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.		
Nombre del servicio	S.2.1.4 Difusión de información sobre los servicios públicos de telecomunicaciones de forma continua para la toma de decisiones en beneficio de los usuarios del servicio.		
Tipo de servicio	Mejorado		
Naturaleza del servicio	Prestacional		
Entrega del servicio	Competencias exclusivas		
Descripción	El servicio de difusión de información del OSIPTEL tiene como objetivo ofrecer herramientas útiles a los usuarios que le permitan tomar mejores decisiones sobre los servicios públicos de telecomunicaciones. El servicio consiste en poner a disposición de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones información de utilidad como los requisitos para la contratación de un servicio, migración, baja, presentación de reclamos, etc. a través de herramientas digitales amigables (como, por ejemplo: “Checa tu plan”, “Checa tus líneas”, “Checa tu equipo móvil”), que contribuyen al empoderamiento del usuario y que facilitan sus trámites y/o gestiones. Estas herramientas ayudan a los usuarios a comparar los planes, tarifas de los servicios de telecomunicaciones y verificar cuántas líneas de telefonía móvil están registradas a su nombre, etc. Este servicio será mejorado a partir de la incorporación de la herramienta digital "Checa tu IMEI" donde el usuario podrá consultar si el IMEI de su teléfono celular se encuentra registrado como robado, perdido o desbloqueado.		
Proveedor del servicio	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) - Dirección de Atención y Protección del Usuario.		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.		

Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional.
Estándares de cumplimiento	Continuidad
Descripción del estándar	La continuidad evalúa que la prestación del servicio de difusión sobre los servicios públicos de telecomunicaciones es provista de manera sostenida.
Indicador de calidad (Continuidad)	IS.02.01.04.01 Tasa de variación de accesos o usos a las herramientas digitales de OSIPTEL en materia de telecomunicaciones

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°17			
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**		
Lineamiento	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.		
Nombre del servicio	S.2.1.5 Difusión de información sobre benchmarking regulatorio en saneamiento de manera oportuna para la ciudadanía.		
Tipo de servicio	Mejorado		
Naturaleza del servicio	Prestacional		
Entrega del servicio	Competencias exclusivas		
Descripción	El servicio de difusión de información de la SUNASS tiene como propósito que los usuarios actuales y potenciales de las empresas prestadoras y demás grupos de interés (*stakeholders*), tomen mejores decisiones en base a los informes de benchmarking regulatorio. El servicio consiste en publicar estos informes que muestran los resultados de la evaluación del desempeño de las 50 empresas prestadoras (EP) de servicios de saneamiento, que se encuentran bajo el ámbito de regulación de la SUNASS. Información que pueden acceder por medio de los canales de comunicación de la institución (redes sociales), así como el registro de asistencia del evento de presentación de resultados del Informe de *Benchmarking*, que permitirá que los usuarios tomen conocimiento del desempeño de los prestadores de servicios de saneamiento de su región. El servicio será mejorado a partir de la implementación de medidas que contribuyan a que los resultados de esta herramienta informativa se encuentren disponibles desde el mismo día de su presentación.		
Proveedor del servicio	Dirección de Fiscalización - SUNASS.		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Ciudadano/as usuarios actuales y potenciales, grupos de interés y empresas prestadoras de los servicios de saneamiento.		

Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional.
Estándares de cumplimiento	Oportunidad
Descripción del estándar	El usuario tendrá a disposición los resultados benchmarking a partir del mismo día de su presentación.
Indicador de calidad (Oportunidad)	IS.02.01.05.01 Porcentaje de usuarios que recibe información sobre publicaciones de benchmarking realizadas el mismo día.
Indicador de cobertura	IS.02.01.05.02 Tasa de variación de actividades de difusión de información sobre benchmarking regulatorio en saneamiento para la ciudadanía.

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°18			
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**		
Lineamiento	L.2.0 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.		
Nombre del servicio	S. 2.1.6 Difusión de información en herramientas digitales sobre derechos en el sistema salud de forma satisfactoria y continua para los usuarios en salud.		
Tipo de servicio	Mejorado		
Naturaleza del servicio	Prestacional		
Entrega del servicio	Competencias exclusivas		
Descripción	El servicio tiene como propósito incentivar y promover el uso de tecnologías de la información, por parte de los usuarios para ejercer sus derechos en salud y a los administrados que utilizan información para la gestión o toma de decisiones en lo relacionado a los servicios brindados. El servicio consiste en promover las herramientas tecnológicas, que han sido diseñadas para agilizar información, trámites y servicios que los usuarios normalmente requieren. Se tiene, por ejemplo, los aplicativos como “SUSALUD CONTIGO”, “RESUELVE”, “SITEDS WEB”, “RIAFAS”, “RENIPRESS”, “SETIPRESS”, “SETIRECLAMOS”, etc., disponibles para el ciudadano para conocer el seguro con el cual cuentan, IPRESS donde pueden atenderse, afiliarse o desafiliarse a un seguro de salud, ver la vigencia de su seguro o la cobertura del seguro con el cual cuenta. El servicio será mejorado ya que se analizará la insatisfacción de los usuarios sobre los aplicativos a través de la aplicación de encuestas a fin de identificar atributos adicionales que generen valor. También será mejorado gracias a que el servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, de manera continua y sin interrupciones.		
Proveedor del servicio	Intendencia de Inteligencia y Desarrollo – SUSALUD.		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Usuarios en salud.		

Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional.	
Estándares de cumplimiento	**Estándar 1**: Satisfacción	**Estándar 2**: Continuidad
Descripción del estándar 1	Satisfacción: La satisfacción es definida como la percepción del usuario sobre el servicio, y los productos que recibe a partir de este, en relación con sus expectativas. Así, se busca conocer el grado en el que el acceso al servicio y sus productos están alineadas con las expectativas de los usuarios.	
Descripción del estándar 2	Continuidad: El servicio debe estar disponible para los usuarios las 24 horas del día, los 7 días de la semana, de manera continua y sin interrupciones, permitiendo que las personas accedan a información oportuna en el Sistema de Salud.	
Indicador de calidad (Continuidad)	IS.02.01.06.01 Porcentaje de usuarios insatisfechos con la información proporcionada sobre los derechos en el sistema de salud.	
Indicador de cobertura	IS.02.01.06.02 Porcentaje de personas que reciben información sobre los derechos en el sistema de salud, a través de servicios digitales en el marco del Plan de Gobierno Digital – PGD	

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°19			
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**		
Lineamiento	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.		
Nombre del servicio	S.2.1.7 Difusión de información del Sistema Integrado de Transporte de forma satisfactoria para la ciudadanía en Lima y Callao.		
Tipo de servicio	Mejorado		
Naturaleza del servicio	Prestacional		
Entrega del servicio	Competencias exclusivas		
Descripción	El servicio de difusión de información de la ATU tiene como finalidad que los usuarios utilicen servicios de transporte formal y no pongan en riesgo su integridad. En ese sentido, la ATU pone a disposición de la ciudanía un aplicativo móvil en el que se puede consultar si los vehículos, conductores y operadores cuentan con autorización o habilitación para brindar el servicio en el Sistema Integrado de Transporte para Lima y Callao. Además, los usuarios pueden consultar la mejor ruta disponible para sus viajes en tiempo real a través de los servicios del COSAC y Corredores Complementarios, así como registrar reclamos respecto al servicio. Debido a que los usuarios cuentan con más información de los servicios de transporte, tienen un mayor nivel de discernimiento para elegir las opciones más convenientes para sus viajes. El servicio será mejorado gracias a la incorporación de una encuesta dentro del aplicativo que permitirá conocer el nivel de satisfacción de los usuarios a fin de identificar atributos adicionales que generen valor.		
Proveedor del servicio	Dirección de Operaciones – ATU.		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la	Nacional	Regional	Local

provisión del servicio	X		
Receptor del servicio	Ciudadano/as usuarios de los servicios del Sistema integrado de transporte (SIT)		
Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Lima Metropolitana y Callao.		
Estándares de cumplimiento	Satisfacción		
Descripción del estándar 1	Satisfacción: La satisfacción es definida como la percepción del usuario sobre el servicio, y los productos que recibe a partir de este, en relación con sus expectativas. Así, se busca conocer el grado en el que el acceso al servicio y sus productos están alineadas con las expectativas de los usuarios.		
Indicador de calidad	IS.02.01.07.01 Porcentaje de usuarios satisfechos con el aplicativo del Sistema Integrado de transporte.		
Indicador de cobertura	IS.02.01.07.02 Tasa de variación de usuarios que reciben información satisfactoria del Sistema Integrado de Transporte		

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°20			
Objetivo prioritario	**OP 3 Incrementar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en las normas de protección del consumidor por parte de los proveedores.**		
Lineamiento	L.3.1 Fortalecer el mecanismo de cumplimiento de la normativa de protección del consumidor de los proveedores.		
Nombre del servicio	S.3.1.1 Orientación sobre obligaciones en materia de protección al usuario de manera oportuna dirigida a las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento.		
Tipo de servicio	Mejorado		
Naturaleza del servicio	Prestacional		
Entrega del servicio	Competencias exclusivas		
Descripción	La SUNASS ejerciendo su función supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, y de solución de reclamos realiza acciones orientativas que permiten difundir el conocimiento de las obligaciones legales, técnicas y contractuales entre las empresas prestadoras, con el fin de contribuir a incrementar el cumplimiento de estas. Este servicio se brinda a través de acciones orientativas en el marco de fortalecimiento de capacidades a las empresas prestadoras, con el objeto de prevenir futuros incumplimientos en temas como uso de fondos de inversiones y reservas, buen gobierno corporativo y micro medición. Asimismo, para mejorar el desempeño de estas, se realizan reuniones por medio de las plataformas virtuales. El servicio será mejorado a partir de la implementación de medidas que contribuyan a que las sesiones orientativas se realicen por lo menos una vez al mes.		
Proveedor del servicio	Dirección de Fiscalización - SUNASS.		
Nivel(es) de gobierno que	Nacional	Regional	Local

interviene(n) en la provisión del servicio	X		
Receptor del servicio	Empresas prestadoras de los servicios de saneamiento.		
Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional.		
Estándares de cumplimiento	Oportunidad		
Descripción del estándar	La oportunidad evalúa que se realicen las sesiones de orientación dirigidas a los Prestadores de Servicios de Saneamiento, según la programación mensual y anual.		
Indicador de calidad (Oportunidad)	IS.03.01.01.01 Porcentaje de sesiones orientativas que se brindan a empresas prestadoras de los servicios de saneamiento durante el mes		
Indicador de cobertura	IS.03.01.01.02 Tasa de crecimiento de los participantes de empresas prestadoras en las sesiones de fiscalización		

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°21	
Objetivo prioritario	**OP 3 Incrementar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en las normas de protección del consumidor por parte de los proveedores.**
Lineamiento	L.3.2 Desarrollar la estrategia de capacitación y difusión sobre las obligaciones en materia de protección del consumidor de los proveedores.
Nombre del servicio	S.3.2.1 Fortalecimiento de capacidades sobre el cumplimiento de obligaciones en materia de consumidor de forma satisfactoria dirigida a proveedores.
Tipo de servicio	Mejorado
Naturaleza del servicio	Prestacional
Entrega del servicio	Competencias exclusivas
Descripción	Este servicio tiene como propósito fortalecer el cumplimiento de las obligaciones que deben cumplir los proveedores en materia de protección al consumidor. El servicio consiste en realizar actividades de capacitación en el cumplimiento de obligaciones en materia de consumo, buenas prácticas empresariales y temática diversa orientada al respeto de derechos de los consumidores. Este servicio fomenta el cumplimiento de las obligaciones en materia de consumidor a través del conocimiento de estas por parte de las principales empresas del medio y constituye también una intervención con enfoque preventivo a la ocurrencia de conflictos. Las capacitaciones se brindan de manera presencial o bajo la modalidad virtual. El servicio será mejorado ya que se analizará la satisfacción de los usuarios sobre el servicio a través de la aplicación de encuestas a fin de identificar atributos adicionales que generen valor.

Proveedor del servicio	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – INDECOPI		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Colaboradores de proveedores.		
Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional		
Estándares de cumplimiento	Satisfacción		
Descripción del estándar	Satisfacción: La satisfacción es definida como la percepción del usuario sobre el servicio, y los productos que recibe a partir de este, en relación con sus expectativas. Así, se busca conocer el grado en el que el acceso al servicio y sus productos están alineadas con las expectativas de los usuarios.		
Indicador de calidad (Satisfacción)	IS.03.02.01.01 Porcentaje de proveedores satisfechos con la capacitación brindada sobre el cumplimiento de la normativa en materia de consumo.		
Indicador de cobertura	IS.03.02.01.02 Tasa de variación de actividades de capacitación sobre el cumplimiento de las obligaciones dirigida a proveedores.		

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO N°22	
Objetivo prioritario	**OP 5 Fortalecer la gobernanza institucional entre miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor**
Lineamiento	L.5.2 Desarrollar la estrategia de financiamiento y sostenibilidad para las asociaciones de consumidores.
Nombre del servicio	S.5.2.1 Asistencia técnica para la profesionalización y sostenibilidad brindada de forma satisfactoria de las asociaciones de consumidores.
Tipo de servicio	Mejorado
Naturaleza del servicio	Prestacional
Entrega del servicio	Competencias exclusivas
Descripción	El servicio tiene como finalidad fortalecer las competencias y conocimientos técnicos de las asociaciones de consumidores en temas de protección al consumidor e impulsar su profesionalización, a fin de mejorar su gestión en la protección y defensa de los derechos de la ciudadanía. El servicio consiste en brindar un programa de capacitación, materiales informativos, información sobre eventos nacionales e internacionales, entre otros, disponibles en la página web del INDECOPI para todas las asociaciones de consumidores ubicadas en el territorio nacional.

	El servicio será mejorado ya que se analizará la satisfacción de los usuarios sobre el servicio a través de la aplicación de encuestas a fin de identificar atributos adicionales que generen valor en el tiempo toda vez que se considerará dicha retroalimentación.		
Proveedor del servicio	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - INDECOPI		
Nivel(es) de gobierno que interviene(n) en la provisión del servicio	Nacional	Regional	Local
	X		
Receptor del servicio	Asociaciones de consumidores.		
Alcance del servicio (nacional, regional y local)	Nacional.		
Estándares de cumplimiento	Satisfacción.		
Descripción del estándar	Satisfacción: La satisfacción es definida como la percepción del usuario sobre el servicio, y los productos que recibe a partir de este, en relación con sus expectativas. Así, se busca conocer el grado en el que el acceso al servicio y sus productos están alineadas con las expectativas de los usuarios.		
Indicador de calidad (Satisfacción)	IS.05.02.01.01 Porcentaje de asociaciones de consumidores satisfechas con la asistencia técnica.		
Indicador de cobertura	IS.05.02.01.02 Porcentaje de asociaciones de consumidores que reciben asistencia técnica		

ANEXOS

ANEXO 1: FICHA DE INDICADORES DE SERVICIOS

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO N°1							
Objetivo prioritario:	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**						
Lineamiento de política:	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio:	S.1.1.1 Orientación en materia de derechos del consumidor de forma satisfactoria y con pertinencia lingüística dirigida a consumidores						
Nombre del indicador:	IS.01.01.01.01 Porcentaje de usuarios satisfechos con la capacitación recibida en materia de consumo.						
Justificación:	El indicador permite evidenciar si el servicio cumple con las expectativas que tienen los usuarios sobre la capacitación en materia de derechos del consumidor, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación para adoptar mejores decisiones de consumo, evitando conflictos y detrimentos en sus relaciones de consumo.						
Responsables	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – INDECOPI.						
Limitaciones para la medición del indicador	El indicador recogerá la percepción únicamente de los beneficiados con actividades de capacitación a los que se les brindará la ficha de percepción. En este sentido, el indicador se mide sobre la base de una muestra relevante.						
Método de cálculo	**Fórmula:** Su=A/B*100 **Especificaciones técnicas:** Su = Satisfacción de usuarios. A = Número de usuarios que respondieron la encuesta realizada y declararon haberse sentido satisfecho con la capacitación brindada. B = Número de usuarios en total que respondieron la encuesta realizada. La encuesta de percepción con relación a la satisfacción del servicio es dirigida a los usuarios al finalizar la capacitación. Para ello se aplica una ficha auto aplicada que, entre otras variables, recoge el grado de satisfacción a través de una medición utilizando la escala de Likert, con 5 opciones de respuesta como son "nada satisfecho", "insatisfecho", "neutral", "satisfecho" y "muy satisfecho"". Para el cálculo del indicador se tomará en cuenta a los usuarios que declararon haberse sentido "satisfechos" y "muy satisfechos" con la capacitación.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente				**Tipo de indicador de servicio**	Calidad.	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Base de datos: Registros administrativos.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor en absoluto	N.D.	90%	90%	93%	93%	95%	95%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°1							
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.1.1.1 Orientación en materia de derechos del consumidor de forma satisfactoria y con pertinencia lingüística dirigida a consumidores						
Nombre del indicador	IS.01.01.01.02 Tasa de variación de actividades de difusión sobre orientación en materia de derechos del consumidor dirigido a consumidores.						
Justificación	El indicador permite conocer si se viene realizando la difusión de la orientación en materia de derechos del consumidor, lo cual es importante toda vez que, potencialmente incide en una mayor cobertura, en los consumidores para que adopten mejores decisiones de consumo, evitando conflictos y detrimentos en sus relaciones de consumo.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – INDECOPI.						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** Ad= (At/At-1)-1 *100 **Especificaciones técnicas:** At: Número de actividades de difusión del servicio de orientación en materia de derechos del consumidor dirigido a la ciudadanía, efectuadas en el año t. At-1: Número de actividades de difusión del servicio de orientación en materia de derechos del consumidor dirigido a la ciudadanía, efectuadas en el año anterior (t-1). t: Año de la medición. Por la naturaleza del indicador se aprecia una tendencia decreciente, en términos relativos, de los logros esperados. Sin embargo, ello no significa una disminución, en términos absolutos, en la realización de acciones de difusión del servicio durante el periodo de vigencia de la política nacional; sino que estas acciones tenderán a incrementarse beneficiando a más usuarios.						
Sentido esperado del indicador	Descendente					**Tipo de indicador de servicio:**	Cobertura.
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Ninguno						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D	N.D	17%	14%	13%	11%	10%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO N°2	
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.
Nombre del servicio	S.1.1.2 Orientación sobre los deberes y derechos de los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUPs) de forma satisfactoria y oportuna dirigida a los usuarios
Nombre del indicador	IS.01.01.02.01 Porcentaje de usuarios satisfechos respecto a la orientación sobre derechos y deberes de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUPs).
Justificación	El indicador permite evidenciar si el servicio cumple con las expectativas que tienen los usuarios sobre la orientación sobre derechos y deberes al usar las infraestructuras de transporte de uso público, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación para adoptar mejores decisiones de consumo, evitando conflictos y detrimentos en sus relaciones de consumo.
Responsable del indicador del servicio	Gerencia de Atención al Usuario - OSITRÁN.
Limitaciones para la medición del indicador	a. Las encuestas se efectúan a una muestra representativa de usuarios, obteniéndose un resultado a nivel general, así como resultados para cada una las sedes donde se atienden las consultas de los usuarios. No obstante, se pueden presentar demoras para obtener los resultados debido al rechazo de los usuarios para responder la misma. b. Si durante la ejecución de la encuesta no se obtienen resultados significativos para algunas sedes, los resultados serán considerados como datos referenciales. c. Si durante el año de evaluación no resulta posible efectuar la encuesta, se tomarán para fines comparativos los resultados del año previo.

Método de cálculo	**Fórmula: Aplicación de metodología para el cálculo del Nivel de Satisfacción del Usuarios**
	NSU= $(\sum_{i=1}^{N} 0.5A_i + 0.3B_i + 0.2C_i)/N$ *100
	Especificaciones técnicas:
	A = Calificación del atributo "Profesionalismo"
	B = Calificación del atributo "Empatía"
	C = Calificación del atributo "Oportunidad"
	N = Número de encuestados
	• La medición de la satisfacción de los usuarios es un valor que se obtiene del promedio ponderado de la percepción de los usuarios respecto a los tres (3) atributos que deben caracterizar el servicio de orientación del OSITRÁN: empatía, profesionalismo y oportunidad.
	• Población objetivo: Usuarios que han sido atendidos por el Servicio de Orientación del OSITRÁN.
	• Muestra del año 2023: 410 (±10% con NC = 95%)
	• Muestra del año evaluado: debe considerar un error de ±10% como mínimo por sede y un NC = 95%
	• Dimensiones evaluadas para el cálculo del NSU:
	  ○ Profesionalismo.
	  ○ Empatía.
	  ○ Oportunidad.
	• NSU: Es un promedio ponderado de las dimensiones evaluadas, cuyos resultados van del 0 al 100. Donde: 0 = “muy insatisfecho”, 25 = “insatisfecho”, 50 = “ni insatisfecho ni satisfecho”, 75 = “satisfecho”, 100 = “muy satisfecho”
	• Se les hará la siguiente interrogante a los usuarios: ¿Qué tan satisfecho se siente con la orientación recibida?"
	• La encuesta se realizará al final de cada orientación recibida, se priorizarán las encuestas en las orientaciones presenciales y telefónicas.
	• Los resultados obtenidos sirven de base para el establecimiento de las mejoras que resulten más convenientes en el Servicio de Orientación.

Sentido esperado del indicador	Ascendente	**Tipo de indicador de servicio:**	Calidad.
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Gerencia de Atención al Usuario - OSITRÁN. Base de datos: Sistema de Información de Denuncias y Consultas del OSITRÁN (SIDECO) y Encuesta realizada a usuarios del servicio de orientación del OSITRÁN.		
Supuestos	a. Se cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de la encuesta (presupuesto, personal, tiempo, entre otros) b. Los canales de orientación a los usuarios han brindado una atención continua. c. Serán evaluados prioritariamente los canales de orientación presencial y telefónico.		

	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	61%	61%	61%	62%	63%	64%	65%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°2	
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.
Nombre del servicio	S.1.1.2 Orientación sobre los deberes y derechos de los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUPs) de forma satisfactoria y oportuna dirigida a los usuarios
Nombre del indicador	IS.01.01.02.02 Tasa de variación del conocimiento de los deberes y derechos de los usuarios de las ITUP
Justificación	La medición del presente indicador permite evidenciar la reducción de las brechas de asimetría de información entre las entidades prestadores y los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público, al enfocar las acciones de capacitación y orientación sobre los aspectos con menor conocimiento por parte de los usuarios.
Responsable del indicador del servicio	Gerencia de Atención al Usuario - OSITRÁN.
Limitaciones para la medición del indicador	El conocimiento de los usuarios se medirá a través de encuestas presenciales, telefónicas o virtuales, las cuales se realizarán durante el primer semestre del año.
Método de cálculo	**Fórmula:** [(Conci_2tem_an / Conci_2tem_an-2) -1]*100 **Especificaciones técnicas:** • Conci_2tem_an: Porcentaje de conocimiento de los dos temas menos conocidos por los usuarios en el año n • Conci_2tem_an-2: porcentaje de conocimiento de los dos temas menos conocidos por los usuarios en el año n-2 • Se evaluarán las mediciones más bajas del año anterior y se analizará la evolución en los siguientes años. • En un año se evaluará el porcentaje de conocimiento de los usuarios de al menos dos (2) infraestructuras de transporte de uso público (ITUP), considerándose como valor de las ITUP no evaluadas, el porcentaje de conocimiento correspondiente al año previo. Por la naturaleza del indicador se aprecia una tendencia decreciente, en términos relativos, de los logros esperados. Sin embargo, ello no significa una disminución, en términos absolutos, en las acciones de capacitación y orientación durante el periodo de vigencia de la política nacional; sino que estas acciones tenderán a incrementarse beneficiando a más usuarios de las ITUP.

Sentido esperado del indicador	No definido	**Tipo de indicador de servicio:**	Cobertura
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Gerencia de Atención al Usuario - OSITRÁN. Base de datos: Encuestas sobre necesidades, expectativas y conocimiento de los usuarios de los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público		
Supuestos	a. Se cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de la encuesta (presupuesto, personal, tiempo, entre otros) b Las infraestructuras de transporte de uso público no han sido afectadas por conflictos sociales, catástrofes naturales u otros siniestros.		

	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	5	5	5	5	5	5	5

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO N°3	
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.
Nombre del servicio	S.1.1.3 Orientación en materia financiera de manera satisfactoria y con accesibilidad geográfica dirigida a la población mayor de edad.
Nombre del indicador	IS.01.01.03.01 Porcentaje de ciudadanos satisfechos con las orientaciones brindadas en temas relacionados al sistema financiero, de seguros, previsional y cooperativo.
Justificación	El indicador permite evidenciar si el servicio cumple con las expectativas que tienen los usuarios sobre la orientación en temas relacionados con el sistema financiero, de seguros, previsional y cooperativo, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación para adoptar mejores decisiones de consumo, evitando conflictos y detrimentos en sus relaciones de consumo.
Responsable del indicador del servicio	Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera - SBS.
Limitaciones para la medición del indicador	Falta de respuesta a las encuestas podría afectar la representatividad de la muestra.
Método de cálculo	**Fórmula:** A/B*100 **Especificaciones técnicas:** A= Número de ciudadanos satisfechas/os con las orientaciones brindadas. B= Número de ciudadanos que respondieron la encuesta. El indicador estima la satisfacción de los usuarios que fueron atendidos por consultas, con la finalidad de mantener y mejorar la calidad del servicio y aplicar la mejora continua. Dicha medición se aplicará vía encuesta al finalizar la orientación recibida, por correo electrónico o por mensaje de texto. • Para ello se aplica una ficha auto aplicada que, entre otras variables, recoge el grado de satisfacción a través de una medición de la escala de Likert con 5 opciones ("nada satisfecho", "insatisfecho", "neutral", "satisfecho" y "muy satisfecho"). • Se les hará la siguiente interrogante a los usuarios: En la escala del 1 al 5 ¿Qué tan satisfecho se siente con la información recibida? • En el cálculo se tomará en cuenta a los usuarios que declararon haberse sentido ""satisfechos"" y ""muy satisfechos"" con la capacitación."

Sentido esperado del indicador	Ascendente.	**Tipo de indicador de servicio**	Calidad
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera. Base de datos: Registros administrativos.		
Supuestos	Capacitación del personal de orientación, lo cual depende no solo de un plan institucional de capacitación, sino de los plazos de adecuación de las nuevas normas y de las situaciones imprevistas que puedan afectar a los sistemas supervisados.		

	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	75%	80%	82%	84%	86%	88%	90%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°3			
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**		
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.		
Nombre del servicio	S.1.1.3 Orientación en materia financiera de manera satisfactoria y con accesibilidad geográfica dirigida a la población mayor de edad.		
Nombre del indicador	S.01.01.03.02 Porcentaje de zonas geográficas cubiertas por actividades de difusión en materia financiera dirigida la población mayor de edad		
Justificación	El indicador permite cuantificar las zonas geográficas cubiertas por actividades de difusión en materia financiera dirigida la población mayor de edad, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.		
Responsable del indicador del servicio	Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera - SBS.		
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.		
Método de cálculo	**Fórmula:** ((A+B) /C) *100 **Especificaciones técnicas:** • A: Número de zonas geográficas cubiertas en el año por actividades de difusión, en materia financiera dirigida a la población mayor de edad. • B: Número de zonas geográficas cubiertas en los años anteriores por actividades de difusión, en materia financiera dirigida a la población mayor de edad. • C: Número total de zonas geográficas del Perú. • Se considera como número total de zonas geográficas del Perú: 69 • Se entiende por zona geográfica a cualquiera de las 69 provincias delimitadas dentro del ámbito territorial del Perú, donde la SBS no tiene una sede u oficina.		
Sentido esperado del indicador	Ascendente	**Tipo de indicador de servicio:**	Cobertura
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera. Base de datos: Registros administrativos.		

Supuestos	Ninguna.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N. D	N. D	10.1%	17.4%	26.1%	33.3%	42.0%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO N°4							
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.1.1.4 Orientación en temas vinculados a servicios públicos y/o consumidor de forma oportuna y con pertinencia cultural dirigida a la ciudadanía.						
Nombre del indicador	IS.01.01.04.01 Número de consultas u orientaciones atendidas en temas vinculados al derecho de los consumidores dentro del plazo legal establecido.						
Justificación	El indicador permite evaluar la celeridad (tiempo) en la provisión de la orientación y consulta en temas vinculados al derecho de los consumidores. De esta manera, es posible evidenciar que, a partir de la celeridad en las atenciones, los ciudadanos conocen la información sobre las entidades o vías pertinentes a las que podrían acudir para hacer valer sus derechos.						
Responsable del indicador del servicio	Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas - Defensoría del Pueblo.						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** Valor del indicador= ∑A **Especificaciones técnicas:** A= Número de consultas u orientaciones atendidas dentro del plazo legal establecido. Para la atención de consultas u orientaciones se considera un plazo máximo de 15 días hábiles						
Sentido esperado del indicador	Ascendente.				**Tipo de indicador de servicio**	Calidad	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas Base de datos: Registros administrativos						
Supuestos	Ninguna.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2024**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	50	75	100	125	150	175

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°4							
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.1.1.4 Orientación en temas vinculados a servicios públicos y/o consumidor de forma oportuna y con pertinencia cultural dirigida a la ciudadanía.						
Nombre del indicador	IS.01.01.04.02 Tasa de variación de actividades de difusión del servicio de orientación en temas vinculados a servicios públicos y/o consumidor dirigido a la ciudadanía						
Justificación	El indicador permite conocer si se viene realizando la difusión de orientación en temas vinculados a servicios públicos y/o consumidor, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Responsable del indicador del servicio	Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas - Defensoría del Pueblo.						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** (At/At-1)-1 *100 **Especificaciones técnicas:** • At: Número de actividades de difusión del servicio de orientación en temas vinculados a servicios públicos y/o consumidor efectuadas en el año t. • At-1: Número de actividades de difusión del servicio de orientación en temas vinculados a servicios públicos y/o consumidor efectuadas en el año anterior (t-1). • t: Año de la medición**.**						
Sentido esperado del indicador	Ascendente.				**Tipo de indicador de servicio**	Cobertura	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Ninguna.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	50%	50%	75%	75%	100%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO N°5							
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.1.1.5 Atención legal y reporte de casos de Discriminación Étnico Racial de manera oportuna y satisfactoria dirigido a la ciudadanía.						
Nombre del indicador	IS.01.01.05.01 Porcentaje de reportes donde se brinda orientación legal en materia de protección al consumidor atendidos en el plazo máximo de 3 días hábiles.						
Justificación	El indicador permite visibilizar la celeridad (tiempo) en la atención y reporte de casos de Discriminación Étnico Racial. De esta manera, es posible evidenciar que, a partir de la atención y reporte de los casos en el plazo máximo de 3 días hábiles, los ciudadanos obtienen una adecuada asesoría legal gratuita y orientación sobre las entidades competentes para atender denuncias por discriminación étnico racial en el ámbito administrativo.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de Diversidad Cultural y Eliminación de la Discriminación Racial (DEDR) – Ministerio de Cultura.						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** A/B*100 **Especificaciones técnicas:** A= Número de reportes que recibe el servicio ORIENTA para orientación legal en materia de protección al consumidor atendidos en el plazo máximo de 3 días hábiles. B= Número de reportes que recibe el servicio ORIENTA para orientación legal en materia de protección al consumidor.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente.	**Tipo de indicador de servicio:**	Calidad.				
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección General de Ciudadanía Intercultural y Dirección de Diversidad Cultural y Eliminación de la Discriminación Racial (DEDR). Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Como factor imprescindible para poder lograr las metas estimadas, se requiere de la contratación de personal permanente (de preferencia CAS) para la prestación del servicio ORIENTA, y específicamente para la atención de reportes que requieran de la asesoría legal gratuita. Hasta la actualidad, se contrata personal por órdenes de servicio, lo que condiciona la atención fluida e ininterrumpida a las ciudadanas y ciudadanos y; por tanto, el cumplimiento de los plazos de atención. Dado que no se cuenta con una línea de base, se realizarán las acciones necesarias para el cálculo correspondiente y asegurar su medición anual. Específicamente, la matriz de registro de atención de casos actual no contempla la identificación de si el caso se atendió o no oportunamente. Se está implementando ello actualmente y para el siguiente año se podrá tener la información de porcentaje de casos atendidos en el plazo indicado en la norma.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	30%	40%	50%	60%	70%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°5							
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.1.1.5 Atención legal y reporte de casos de Discriminación Étnico Racial de manera oportuna y satisfactoria dirigido a la ciudadanía						
Nombre del indicador	IS.01.01.05.02 Tasa de variación de actividades de difusión brindadas en materia de discriminación étnico racial dirigido a la ciudadanía.						
Justificación	El indicador permite conocer si se viene realizando la difusión de orientación en materia de discriminación étnico racial, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de Diversidad Cultural y Eliminación de la Discriminación Racial (DEDR) – Ministerio de Cultura.						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** (At/At-1)-1 *100 **Especificaciones técnicas:** • At: Número de actividades de sensibilización del servicio en materia de promoción de la diversidad cultural y prevención y erradicación de la Discriminación Étnico-Racial dirigida a la ciudadanía en general. efectuadas en el año t. • At-1: Número de actividades de sensibilización del servicio en materia de promoción de la diversidad cultural y prevención y, erradicación de la Discriminación Étnico-Racial dirigida a la ciudadanía en general, efectuadas en el año anterior (t-1). • t: Año de la medición.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente.				**Tipo de indicador de servicio:**	Cobertura	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección General de Ciudadanía Intercultural y Dirección de Diversidad Cultural y Eliminación de la Discriminación Racial (DEDR). Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Como factor imprescindible para poder lograr las metas estimadas, se requiere de la contratación de personal permanente (de preferencia CAS) para la prestación del servicio ORIENTA, y específicamente para la atención de reportes que requieran de la asesoría legal gratuita. Hasta la actualidad, se contrata personal por órdenes de servicio, lo que condiciona la atención fluida e ininterrumpida a las ciudadanas y ciudadanos y; por tanto, el cumplimiento de los plazos de atención.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	43%	46%	49%	52%	58%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO N°6							
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.1.1.6 Orientación sobre deberes y derechos en materia de servicios públicos de telecomunicaciones de forma oportuna y con pertinencia lingüística dirigido a usuarios de los servicios						
Nombre del indicador	IS.01.01.06.01 Porcentaje de programas sobre derechos y deberes para usuarios de los servicios ejecutados dentro del plazo programado en el Plan de Medios.						
Justificación	El indicador permite visibilizar la celeridad (tiempo) en la ejecución de programas interactivos y en vivo dirigidos a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. De esta manera, es posible evidenciar que, a partir de los programas ejecutados durante el año, los ciudadanos incrementan sus conocimientos acerca de sus derechos y obligaciones como usuarios.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de Atención y Protección del Usuario – Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** A/B*100 **Especificaciones técnicas:** • A= Número de programas del plan de medios realizadas en el año. • B= Número de programas del plan de medios programadas en el año. • El plazo para la ejecución de los programas sobre derechos y deberes en materia de servicios públicos de telecomunicaciones se aprueba cada año en el plan de medios.						
Sentido esperado del indicador	No definido.					**Tipo de indicador de servicio**	Calidad.
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de Atención y Protección del Usuario. Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Acciones realizadas a nivel nacional.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO N°7							
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.1.1.7 Orientación en materia de protección al usuario de los sectores de electricidad, gas natural, hidrocarburos y minería brindados con pertinencia lingüística y oportuna dirigida a la ciudadanía						
Nombre del indicador	IS.01.01.07.01 Tasa de variación de consultas en materia de protección al usuario del sector energético realizadas en lenguas indígenas u originarias.						
Justificación	El indicador permite visualizar la implementación de la pertinencia lingüística en la orientación en materia de protección al usuario de los sectores de electricidad, gas natural, hidrocarburos y minería, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Responsable del indicador del servicio	División de Supervisión Regional / Gerencia de Supervisión de Energía - OSINERGMIN.						
Limitaciones para la medición del indicador	Se identifican 48 lenguas indígenas u originarias en el país por lo cual, se priorizará la elaboración de herramientas informativas de las tres principales a nivel nacional: quechua, aimara y ashaninka.						
Método de cálculo	**Fórmula:** A/B*100 **Especificaciones técnicas:** • A= Número de consultas u orientaciones atendidas en lenguas originarias. • B= Número de consultas u orientaciones atendidas. En el cálculo se hace referencia a las consultas u orientaciones atendidas relacionadas con los derechos de los usuarios y/o consumidores sobre el uso de los servicios energéticos. Las lenguas indígenas u originarias en las que se ofrecería las consultas u orientaciones serían aquellas que tienen mayor cantidad de hablantes según la Base de Datos de Pueblos Indígenas u Originarios: quechua, aymara y ashanika.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente.				**Tipo de indicador de servicio:**	Calidad.	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: División de Supervisión Regional / Gerencia de Supervisión de Energía Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Contar con presupuesto para las actividades de Orientación						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	90%	95%	95%	95%	95%	95%	99%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°7							
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.1.1.7 Orientación en materia de protección al usuario de los sectores de electricidad, gas natural, hidrocarburos y minería brindados con pertinencia lingüística y oportuna dirigida a la ciudadanía						
Nombre del indicador	IS.01.01.07.02 Tasa de variación de actividades de difusión de información en materia de protección al usuario de los sectores de electricidad, gas natural, hidrocarburos y minería dirigida a la ciudadanía.						
Justificación	El indicador permite conocer si se viene realizando la difusión de información en materia de protección al usuario de los sectores de electricidad, gas natural, hidrocarburos y minería, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Responsable del indicador del servicio	División de Supervisión Regional / Gerencia de Supervisión de Energía - OSINERGMIN.						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** (At/At-1)-1 *100 **Especificaciones técnicas:** • At: Número de actividades de difusión del servicio de orientación con pertinencia lingüística y oportuna en materia de protección al usuario de los sectores de electricidad, gas natural, hidrocarburos y minería dirigida a la ciudadanía, efectuadas en el año t. • At-1: Número de actividades de difusión del servicio de orientación con pertinencia lingüística y oportuna en materia de protección al usuario de los sectores de electricidad, gas natural, hidrocarburos y minería dirigida a la ciudadanía, efectuadas en el año anterior (t-1). • t: Año de la medición.						
Sentido esperado del indicador	No definido				**Tipo de indicador de servicio:**	Cobertura	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: División de Supervisión Regional / Gerencia de Supervisión de Energía Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Contar con presupuesto para las actividades de Orientación						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	2%	3%	3%	3%	3%	3%	3%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO N°8							
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.1.1.8 Promoción del uso responsable de la energía y prevención de accidentes de forma satisfactoria e integral dirigida a la ciudadanía.						
Nombre del indicador	IS.01.01.08.01 Porcentaje de escolares y docentes que consideran "Muy Buena" o "Buena" la realización de los concursos para aprender sobre el uso responsable de la energía.						
Justificación	El indicador permite evidenciar si el servicio cumple con las expectativas que tienen los usuarios sobre la promoción del uso responsable de la energía y prevención de accidentes, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación para adoptar mejores decisiones de consumo, evitando conflictos y detrimentos en sus relaciones de consumo.						
Responsable del indicador del servicio	Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales - OSINERGMIN.						
Limitaciones para la medición del indicador	La medición se podría realizar de manera online a través del correo electrónico de registro de participación; el cual quizá no siempre sea revisado.						
Método de cálculo	**Fórmula:** (A/B) *100 **Especificaciones técnicas:** • A= Número de alumnos y docentes que califican como "Muy Buena" o "Buena" la realización de los concursos para aprender sobre el uso responsable de la energía. • B= Número total de alumnos y docentes que responden la encuesta. • El indicador estima la satisfacción de los ciudadanos que participaron en los concursos, con la finalidad de mantener y mejorar la calidad del servicio y aplicar la mejora continua. Dicha medición se aplicará vía encuesta al finalizar el concurso, por correo electrónico o por mensaje de texto. • Para ello se aplica una ficha auto aplicada que, entre otras variables, recoge el grado de satisfacción a través de una medición de la escala de Likert con 5 opciones ("Muy mala", "Mala", "Regular", "Buena" y "Muy buena"). • La pregunta utilizada para la evaluación es la siguiente: En la escala del 1 al 5 ¿Qué le pareció el concurso para aprender sobre el uso responsable de la energía? • En el cálculo se tomará en cuenta a los usuarios que declararon las opciones como "Muy Buena" o "Buena" la realización del concurso.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente			**Tipo de indicador de servicio:**		Calidad	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales Base de datos: Encuesta realizada a participantes de los concursos.						
Supuestos	Contar con presupuesto para efectuar las acciones de promoción sobre el uso responsable de la energía y prevención de accidentes en la ciudadanía						
	Línea de base						
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	50%	53%	56%	59%	62%	65%	68%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°8							
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.1.1.8 Promoción del uso responsable de la energía y prevención de accidentes de forma satisfactoria e integral dirigida a la ciudadanía.						
Nombre del indicador	IS.01.01.08.02 Tasa de variación de escolares y docentes que participaron de las actividades de promoción del uso responsable de la energía y prevención de accidentes.						
Justificación	El indicador permite conocer si se viene realizando la promoción del uso responsable de la energía y prevención de accidentes, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Responsable del indicador del servicio	Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales - OSINERGMIN.						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** (At/At-1)-1 *100 **Especificaciones técnicas:** • At: Número de escolares y docentes que participaron en las actividades de promoción oportuna e integral del uso responsable de la energía y prevención de accidentes en la ciudadanía, efectuadas en el año t. • At-1: Número de escolares y docentes que participaron en las actividades de promoción integral del uso responsable de la energía y prevención de accidentes en la ciudadanía, en el año anterior (t-1). • t: Año de la medición. Por la naturaleza del indicador se aprecia una tendencia decreciente, en términos relativos, de los logros esperados. Sin embargo, ello no significa una disminución, en términos absolutos, en la realización de actividades de promoción del servicio durante el periodo de vigencia de la política nacional; sino que estas actividades tenderán a incrementarse beneficiando a más ciudadanos.						
Sentido esperado del indicador	No definido				**Tipo de indicador de servicio:**	Cobertura	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales - OSINERGMIN. Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Contar con presupuesto para las actividades de Orientación.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO N°9			
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**		
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.		
Nombre del servicio	S.1.1.9 Atención de solicitudes para la protección de derechos en salud atendidas de manera satisfactoria y oportuna de los usuarios de los servicios de salud.		
Nombre del indicador	IS.01.01.09.01 Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio de atención de solicitudes (consultas y denuncias) relacionadas a servicios de salud.		
Justificación	El indicador permite evidenciar si el servicio cumple con las expectativas que tienen los usuarios respecto de la atención de solicitudes (consultas y denuncias) relacionadas a servicios de salud, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación para adoptar mejores decisiones de consumo, evitando conflictos y detrimentos en sus relaciones de consumo.		
Responsable del indicador del servicio	Intendencia de Protección de Derechos en Salud (IPROT) - SUSALUD Responsable de la Medición - Intendencia de Investigación y Desarrollo (IID).		
Limitaciones para la medición del indicador	Una limitación es no contar con el suficiente recurso humano que debiera ser progresivo a la cobertura nacional. Otra limitación es la situación epidemiológica por la que atravesó el país, que expone a mayor vulnerabilidad a los ciudadanos y existen situaciones externas que podrían afectar a la satisfacción percibida.		
Método de cálculo	**Fórmula:** $$Satisfacción = \frac{\sum DA+TDA\ item\ 1+ \sum DA+TDA\ item\ 2+ \sum DA+TDA\ item\ 3}{\sum\ total\ de\ ítems}\ x\ 100$$ **Especificaciones técnicas:** • A= Número de usuarios satisfechos. Usuarios satisfechos: Corresponderá a la sumatoria de las respuestas: De acuerdo (DA) y Totalmente de acuerdo (TDA), de los ítems 1, 2 y 3 de la encuesta de satisfacción de IPROT • B= Número de usuarios encuestados. Son la muestra representativa de usuarios que voluntariamente responde la encuesta remitida por correo o mensaje de texto en el período de medición. El indicador estima la satisfacción de los usuarios que fueron atendidos por consultas y denuncias con la finalidad de mantener y mejorar la calidad del servicio y aplicar la mejora continua. Dicha medición se aplicará vía online a través de una encuesta enviada por correo electrónico y por mensajes de textos. Para ello se aplicarán encuestas de satisfacción con 5 alternativas en una escala de Likert; ("Totalmente en desacuerdo", "en desacuerdo", "ni de acuerdo ni en desacuerdo", "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo"). Se les hará las siguientes interrogantes a los usuarios: • Pregunta 1. ¿Considera que el tiempo de espera entre el requerimiento de su denuncia o reclamo hasta su atención fue razonable? • Pregunta 2. ¿El especialista que lo atendió, le brindó la información clara y comprensible?, Pregunta 3. ¿Estoy satisfecho con el servicio de atención brindado? Los criterios de valoración para determinar si el usuario está satisfecho o no con el servicio son: la rapidez en la atención y la capacidad de respuesta de parte del especialista.		
Sentido esperado del indicador	Ascendente.	**Tipo de indicador de servicio**	Calidad.
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Encuestas. Base de datos: Registro de datos BPM (IPROT/IMRSN).		

Supuestos	• Los usuarios encuestados proporcionan retroalimentación precisa y honesta sobre su satisfacción con el servicio de atención • La muestra de usuarios encuestados es representativa de la población que recibió atención en la Intendencia de Protección de Derechos en Salud – IPROT. • El proceso de recopilación de datos y la metodología utilizada para medir el nivel de satisfacción a cargo de la Intendencia de Investigación y Desarrollo - IID, son válidos y confiables. • Las preguntas de la encuesta utilizada plasman adecuadamente los aspectos clave de la satisfacción del usuario que ingreso una consulta o denuncia. • Los usuarios no presentan sesgos significativos que influyan en sus respuestas (limitaciones en las IPRESS cuyos servicios no dependen de SUSALUD). • 6. La satisfacción del usuario se relaciona directamente con la calidad del servicio y su capacidad de resolver la consulta y denuncia y no sobre el resultado de esta que está directamente relacionado a otros factores no controlados por SUSALUD (indemnizaciones, sanciones, entre otros).

	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	38%	40%	45%	50%	55%	60%	65%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°9			
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**		
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.		
Nombre del servicio	S.1.1.9 Atención de solicitudes para la protección de derechos en salud atendidas de manera satisfactoria y oportuna de los usuarios de los servicios de salud.		
Nombre del indicador	IS.01.01.09.02 Tasa de variación de atenciones de solicitudes para la protección de derecho en salud del consumidor de los servicios de salud		
Justificación	El indicador permite visualizar la evolución de la atención de solicitudes para la protección de los derechos en salud, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.		
Responsable del indicador del servicio	Intendencia de Protección de Derechos en Salud (IPROT) - SUSALUD Responsable de la Medición - Intendencia de Investigación y Desarrollo (IID).		
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.		
Método de cálculo	**Fórmula:** (At/At-1)-1 *100 **Especificaciones técnicas:** • A= Número de atenciones de solicitudes para la protección de derechos en salud del consumidor de los servicios de salud en el año t. • B= Número de atenciones de solicitudes para la protección de derechos en salud del consumidor de los servicios de salud en el año anterior (t-1). • t=año de medición. El indicador evalúa los cambios a lo largo del tiempo de las solicitudes atendidas para la protección de derechos en salud del consumidor de los servicios de salud. La medición surge de la comparación de los valores de la serie en dos periodos de tiempo distintos.		
Sentido esperado del indicador	Ascendente.	**Tipo de indicador de servicio:**	Cobertura
Fuente y base de datos	Fuente de datos: fichas de solicitudes atendidas e SUSALUD Base de datos: Registro de datos BPM (IPROT/IMRSN).		

Supuestos	Ninguno						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor	N.D.	1%	2%	2.5%	3.0%	3.5%	4.0%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO N°10			
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**		
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.		
Nombre del servicio	S.1.1.10 Promoción y difusión de derechos y deberes en salud de manera satisfactoria e integral para los usuarios de los servicios de salud.		
Nombre del indicador	IS.01.01.10.01 Porcentaje de usuarios satisfechos respecto a las sesiones informativas de derechos y deberes en salud.		
Justificación	El indicador permite evidenciar si el servicio cumple con las expectativas que tienen los usuarios respecto de las sesiones informativas de derechos y deberes en salud (reconocidos de acuerdo con la Ley N° 29414, concordante con el D.S. N° 027-2015-SA), en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación para adoptar mejores decisiones de consumo, evitando conflictos y detrimentos en sus relaciones de consumo.		
Responsable del indicador del servicio	Intendencia de Promoción de Derechos en Salud (IPROM) - SUSALUD		
Limitaciones para la medición del indicador	Limitaciones con el servicio del internet en algunas regiones, así como no contar con el material audiovisual adecuado. Baja respuesta de los usuarios a la evaluación u otro documento lo que no permite medir la eficacia de las acciones de promoción.		
Método de cálculo	**Fórmula:** Valor del indicador= ∑A N° de valoraciones positivas/ No total de valoraciones obtenidas x100. **Especificaciones técnicas:** A = Porcentaje de satisfacción del usuario. • El indicador estima la satisfacción de los usuarios sobre las sesiones informativas con la finalidad de mantener y mejorar la calidad del servicio y aplicar la mejora continua. Dicha medición se aplicará al finalizar la sesión informativa a través de una encuesta. • La medición de la satisfacción del usuario se realizará utilizando el Índice de Satisfacción Neta (ISN), que mide si la calidad del servicio ha sido del agrado del consumidor, se encarga de calcular el número neto de clientes satisfechos y clientes insatisfechos. Para ello: ✓ Se clasifica al cliente en una escala del 1 al 7, la cual se divide de la siguiente forma: i) Del 6 al 7 son valoraciones de clientes que están satisfechos o muy satisfechos. ii) Del 1 al 4 son las valuaciones de consumidores que realmente no están satisfechos. iii) Por último, está la posición 5, que corresponde a los clientes neutros, es decir, aquellos que no están satisfechos o insatisfechos. ✓ Se les hará la siguiente interrogante a los usuarios: En la escala del 1 al 7, ¿Qué tan satisfecho se siente con la información recibida?		
Sentido esperado del indicador	Ascendente.	**Tipo de indicador de servicio**	Calidad.
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Intendencia de Promoción de Derechos en Salud. Base de datos: Sistemas de Control de Información - Reporte IPROM.		
Supuestos	Contar con la disponibilidad de las diferentes entidades públicas y/o privadas para la realización de las acciones de promoción.		

	Contar con el servicio de internet disponible a nivel nacional.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	15%	30%	45%	60%	75%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°10							
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.1.1.10 Promoción y difusión de derechos y deberes en salud de manera satisfactoria e integral para los usuarios de los servicios de salud.						
Nombre del indicador	IS.01.01.10.02 Tasa de variación de actividades de difusión de información sobre derechos y deberes en salud para los usuarios de salud.						
Justificación	El indicador permite conocer si se viene realizando la promoción y difusión de los derechos y deberes en salud, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Responsable del indicador del servicio	Intendencia de Promoción de Derechos en Salud (IPROM) - SUSALUD						
Limitaciones para la medición del indicador	Limitaciones con el servicio del internet en algunas regiones, así como no contar con el material audiovisual adecuado. Baja respuesta de los usuarios a la evaluación u otro documento lo que no permite medir la eficacia de las acciones de promoción.						
Método de cálculo	**Fórmula:** (At/At-1)-1 *100 **Especificaciones técnicas:** • At: Número de actividades de difusión del servicio de promoción y difusión integral de derechos y deberes en salud efectuadas en el año t. • At-1: Número de actividades de difusión del servicio de promoción y difusión integral de derechos y deberes en salud efectuadas en el año anterior (t-1). • t: Año de la medición.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente.				**Tipo de indicador de servicio:**	Cobertura	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Intendencia de Promoción de Derechos en Salud. Base de datos: Sistemas de Control de Información - Reporte IPROM.						
Supuestos	Contar con la disponibilidad de las diferentes entidades públicas y/o privadas para la realización de las acciones de promoción. Contar con el servicio de internet disponible a nivel nacional.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	15%	30%	45%	60%	75%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO N°11							
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.1.1.11 Orientación sobre derechos en materia de servicios de saneamiento de manera satisfactoria e integral dirigida a usuarios del servicio.						
Nombre del indicador	IS.01.01.11.01 Porcentaje de usuarios del servicio de saneamiento satisfechos con la orientación recibida.						
Justificación	El indicador permite evidenciar si el servicio cumple con las expectativas que tienen los usuarios respecto de la orientación sobre derechos en materia de servicios de saneamiento, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación para adoptar mejores decisiones de consumo, evitando conflictos y detrimentos en sus relaciones de consumo.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de Usuarios - SUNASS						
Limitaciones para la medición del indicador	Existen usuarios que no atienden las encuestas derivadas por el área de orientación. Se considera las encuestas contestadas.						
Método de cálculo	**Fórmula:** A/B*100 **Especificaciones técnicas:** A= Número de usuarias/os satisfechas/os con la atención y orientación brindada. B= Número de usuarias/os que acceden a las atenciones y orientaciones de SUNASS. • El indicador estima la satisfacción de los usuarios que fueron orientados en materia de servicios de saneamiento, con la finalidad de mantener y mejorar la calidad del servicio y aplicar la mejora continua. • La medición se aplicará vía encuesta al finalizar la orientación recibida, por correo electrónico o por mensaje de texto. • Para ello se aplica una ficha auto aplicada que, entre otras variables, recoge el grado de satisfacción a través de una medición de la escala de Likert con 5 opciones ("nada satisfecho", "insatisfecho", "neutral", "satisfecho" y "muy satisfecho"). • Se realizará la siguiente interrogante a los usuarios: En la escala del 1 al 5 ¿Qué tan satisfecho se siente con la orientación recibida? En el cálculo se tomará en cuenta a los usuarios que declararon haberse sentido "satisfechos" y "muy satisfechos" con la orientación.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente.			**Tipo de indicador de servicio:**	Calidad.		
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de Usuarios- SUNASS. Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Disminución de reportes de problemas operativos presentados por los usuarios, sobre temas o procedimientos que dependan de la SUNASS.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°11							
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.1.1.11 Orientación sobre derechos en materia de servicios de saneamiento de manera satisfactoria e integral dirigida a usuarios del servicio.						
Nombre del indicador	IS.01.01.11.02 Tasa de variación de actividades de difusión sobre derechos en materia de servicios de saneamiento dirigida a usuarios del servicio.						
Justificación	El indicador permite conocer si se viene realizando la difusión sobre derechos en materia de servicios de saneamiento, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de Usuarios - SUNASS.						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** (At/At-1)-1 *100 **Especificaciones técnicas:** • At: Número de actividades de difusión del servicio de orientación integral sobre derechos en materia de servicios de saneamiento, efectuadas en el año t. • At-1: Número de actividades de difusión del servicio de orientación integral sobre derechos en materia de servicios de saneamiento, efectuadas en el año anterior (t-1). • t: Año de la medición.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente.			**Tipo de indicador de servicio:**	Cobertura		
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de Usuarios Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Ninguno						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2024**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	5%	6%	7%	8%	9%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO N°12							
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.1.1.12 Orientación sobre deberes y derechos en materia de servicios de transporte urbano en Lima y Callao de forma satisfactoria e integral dirigido a usuarios de Lima y Callao.						
Nombre del indicador	IS.01.01.12.01 Porcentaje de usuarios satisfechos al recibir las capacitaciones brindadas por la ATU.						
Justificación	El indicador permite evidenciar si el servicio cumple con las expectativas que tienen los usuarios sobre deberes y derechos en materia de servicios de transporte urbano en Lima y Callao, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación para adoptar mejores decisiones de consumo, evitando conflictos y detrimentos en sus relaciones de consumo.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de Gestión Comercial - ATU						
Limitaciones para la medición del indicador	No se cuenta con una línea base sobre nivel de satisfacción de las capacitaciones realizadas.						
Método de cálculo	**Fórmula:** A/B*100 **Especificaciones técnicas:** A = Número de usuarios satisfechos B = Número de usuarios capacitados encuestados El indicador estima la satisfacción de los usuarios que fueron capacitados en materia de servicios de transporte urbano, con la finalidad de mantener y mejorar la calidad del servicio y aplicar la mejora continua. Dicha medición se aplicará vía encuesta al finalizar las capacitaciones. De esta manera se podrá contar con estadística y una línea base para próximas investigaciones sobre la satisfacción de los usuarios al ser capacitados. Para ello se aplica una ficha auto aplicada que, entre otras variables, recoge el grado de satisfacción a través de una medición de la escala de Likert con 5 opciones ("nada satisfecho", "insatisfecho", "neutral", "satisfecho" y "muy satisfecho"). Se les hará la siguiente interrogante a los usuarios: En la escala del 1 al 5 ¿Qué tan satisfecho se siente con la capacitación recibida? En el cálculo se tomará en cuenta a los usuarios que declararon haberse sentido "satisfechos" y "muy satisfechos" con la capacitación.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente.				**Tipo de indicador de servicio**		Calidad
Fuente y base de datos	Fuente de datos: ATU Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Se cuenta con recursos para implementar campañas de difusión, en el marco de los planes de capacitación previamente aprobados, y se logra la participación de organismos públicos y privados en su implementación, a partir de convenios de colaboración interinstitucional previamente suscritos.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	80%	82%	84%	86%	88%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°12							
Objetivo prioritario	**OP 1 Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.1.1 Desarrollar la estrategia de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.1.1.12 Orientación sobre deberes y derechos en materia de servicios de transporte urbano en Lima y Callao de forma satisfactoria e integral dirigido a usuarios de Lima y Callao.						
Nombre del indicador	IS.01.01.12.02 Tasa de variación de actividades de difusión de información en materia de servicios de transporte urbano en Lima y Callao dirigido a usuarios del servicio.						
Justificación	El indicador permite conocer si se viene realizando la difusión de información en materia de servicios de transporte urbano en Lima y Callao, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y orientación sobre los derechos del consumidor para la ciudadanía.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de Gestión Comercial - ATU.						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** (At/At-1)-1 *100 **Especificaciones técnicas:** • At: Número de actividades de difusión del servicio de orientación satisfactoria e integral sobre deberes y derechos en materia de servicios de transporte urbano en Lima y Callao, efectuadas en el año t. • At-1: Número de actividades de difusión del servicio de orientación satisfactoria e integral sobre deberes y derechos en materia de servicios de transporte urbano en Lima y Callao, efectuadas en el año anterior (t-1). • t: Año de la medición.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente.				**Tipo de indicador de servicio**	Cobertura	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de Gestión Comercial Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Se cuenta con recursos para implementar campañas de difusión, en el marco de los planes de capacitación previamente aprobados, y se logra la participación de organismos públicos y privados en su implementación, a partir de convenios de colaboración interinstitucional previamente suscritos.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	12%	25%	37%	50%	62%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO N°13							
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.2.1.1 Difusión de información para la toma de decisiones de consumo informadas realizadas con pertinencia lingüística dirigida a consumidores y proveedores						
Nombre del indicador	IS.02.01.01.01 Porcentaje de herramientas informativas para la toma de decisiones de consumo en lenguas indígenas u originarias.						
Justificación	El indicador permite visualizar la evolución de la implementación de la pertinencia lingüística en las herramientas informativas para la toma de decisiones de consumo, en el marco de generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Responsable del indicador del servicio	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) - Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.						
Limitaciones para la medición del indicador	Se identifican 48 lenguas indígenas u originarias en el país por lo cual, se priorizará la elaboración de herramientas informativas de las tres principales a nivel nacional: quechua, aimara y ashaninka.						
Método de cálculo	**Fórmula:** A/B*100 **Especificaciones técnicas:** A= Número de herramientas informativas traducidas en lenguas originarias en temas de protección al consumidor. B=Número de herramientas informativas publicadas en temas de protección al consumidor. Se analiza las herramientas informativas elaboradas por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor en temas de protección al consumidor, del tipo comparativos, guías de consumo y publicaciones traducidas en lenguas indígenas u originarias (principalmente aquellas que tienen mayor cantidad de hablantes según la Base de Datos de Pueblos Indígenas u Originarios: quechua, aymara y ashanika) respecto al total de herramientas informativas publicadas.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente			**Tipo de indicador de servicio:**	Calidad.		
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Existe el interés de la población que se comunica en alguna lengua originaria de obtener información en temas de protección al consumidor.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	5%	5%	7%	7%	9%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°13							
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.2.1.1 Difusión de información para la toma de decisiones de consumo informadas realizadas con pertinencia lingüística dirigida a consumidores y proveedores						
Nombre del indicador	IS.02.01.01.02 Número de actividades de información para la toma de decisiones de consumo informadas dirigido a consumidores y proveedores						
Justificación	El indicador permite conocer si se viene difundiendo información para la toma de decisiones de consumo, lo cual es importante para evitar conflictos de consumo y detrimentos en sus relaciones de consumo.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - INDECOPI.						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** Valor del indicador= At **Especificaciones técnicas:** • At: Número de actividades de difusión del servicio de difusión de información para la toma decisiones de consumo informadas, efectuadas en el año t • t: Año de la medición.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente.					**Tipo de indicador de servicio:**	Cobertura
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor Base de datos: Registros administrativos						
Supuestos	Ninguna.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	2	3	4	5	5

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO N°14							
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.2.1.2 Generación y difusión de información oportuna sobre productos y servicios peligrosos dirigidos a la ciudadanía						
Nombre del indicador	IS.02.01.02.01 Porcentaje de alertas de productos y servicios peligrosos que fueron emitidas dentro del plazo máximo establecido.						
Justificación	El indicador permite visibilizar la celeridad (tiempo) en la emisión de alertas de productos y servicios peligrosos, lo cual evidencia que la ciudadanía se encuentra advertida acerca de productos o servicios comercializados que podrían ponerlos en riesgo, con ello podrán adoptar mejores decisiones de consumo.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – INDECOPI.						
Limitaciones para la medición del indicador	El indicador puede ser afectado exógenamente por los plazos que finalmente puedan adoptar los proveedores. Asimismo, no se considera las alertas que son replicadas por las diversas entidades en materia de consumo.						
Método de cálculo	**Fórmula:** A/B*100 **Especificaciones técnicas:** A= Número de alertas de productos y servicios peligrosos emitidas hasta los 3 días. B= Número total de alertas emitidas. El plazo máximo establecido es de 03 días hábiles. No se cuenta con un plazo legal de emisión. El sentido esperado es ascendente en caso el dato previo haya sido < 100%.						
Sentido esperado del indicador	No definido			**Tipo de indicador de servicio**	Calidad.		
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Ninguno.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°14							
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.2.1.2 Generación y difusión de información oportuna sobre productos y servicios peligrosos dirigidos a la ciudadanía						
Nombre del indicador	IS.02.01.02.02 Tasa de variación de difusión del servicio de emisión oportuna de alertas sobre productos y servicios peligrosos dirigidos hacia la ciudadanía.						
Justificación	El indicador permite conocer si se viene realizando la difusión de las alertas sobre productos y servicios peligrosos, en el marco de la generación de herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - INDECOPI						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** (At/At-1)-1 *100 **Especificaciones técnicas:** At: Número de actividades de difusión del servicio de emisión oportuna de alertas sobre productos y servicios peligrosos dirigidos hacia la ciudadanía, efectuadas en el año t At-1: Número de actividades de difusión del servicio de emisión oportuna de alertas sobre productos y servicios peligrosos dirigidos hacia la ciudadanía. efectuadas en el año anterior (t-1) t: Año de la medición. Por la naturaleza del indicador se aprecia una tendencia decreciente, en términos relativos, de los logros esperados. Sin embargo, ello no significa una disminución, en términos absolutos, en la realización de actividades de difusión del servicio durante el periodo de vigencia de la política nacional; sino que estas actividades tenderán a incrementarse beneficiando a más ciudadanos.						
Sentido esperado del indicador	Descendente				**Tipo de indicador de servicio**	Cobertura	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Ninguno.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	25%	25%	20%	11%	7%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO N°15							
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.2.1.3 Servicio de información y orientación sobre obligaciones financieras brindado de forma satisfactoria y con accesibilidad geográfica e integral brindada a la población mayor de edad.						
Nombre del indicador	IS.02.01.03.01 Porcentaje de ciudadanos satisfechos con el uso de la herramienta informativa (Reporte de Deudas SBS)						
Justificación	El indicador permite evidenciar si el servicio cumple con las expectativas que tienen los usuarios con el uso de la herramienta informativa (Reporte de Deudas SBS), en el marco de la generación de herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Responsable del indicador del servicio	Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera - SBS						
Limitaciones para la medición del indicador	Fallas del sistema que no permitan contar con información en un determinado periodo de tiempo.						
Método de cálculo	**Fórmula:** A/B*100 **Especificaciones técnicas:** A= Número de ciudadanos satisfechos en relación con el uso de la herramienta (Reporte de Deudas SBS). B= Número de ciudadanos que respondieron la encuesta. • El indicador estima la satisfacción de los usuarios con respecto al uso de la herramienta (Reporte de Deudas SBS), con la finalidad de mantener y mejorar la calidad del servicio y aplicar la mejora continua. Dicha medición se aplicará vía online a través de una encuesta después del uso de la herramienta, por correo electrónico o por mensaje de texto. • Para ello se aplica una ficha auto aplicada que, entre otras variables, recoge el grado de satisfacción a través de una medición de la escala de Likert con 5 opciones ("nada satisfecho", "insatisfecho", "neutral", "satisfecho" y "muy satisfecho"). • Se les hará la siguiente interrogante a los usuarios: En la escala del 1 al 5 ¿Qué tan satisfecho se siente con la herramienta (Reporte de Deudas SBS)? En el cálculo se tomará en cuenta a los usuarios que declararon haberse sentido "satisfechos" y "muy satisfechos" con la orientación.						
Sentido esperado del indicador	No definido					**Tipo de indicador de servicio**	Calidad.
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera. Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Acceso a internet de los ciudadanos						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°15							
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.2.1.3 Servicio de información y orientación sobre obligaciones financieras brindado de forma satisfactoria y con accesibilidad geográfica e integral brindada a la población mayor de edad.						
Nombre del indicador	IS.02.01.03.02 Número de accesos al Reporte de Deudas Virtual.						
Justificación	Este indicador permite cuantificar el acceso de la población mayor de edad a información y/u orientación sobre obligaciones financieras.						
Responsable del indicador del servicio	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) - Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera.						
Limitaciones para la medición del indicador	Fallas del Aplicativo que no permitan contar con información en un determinado periodo.						
Método de cálculo	**Fórmula:** Valor del indicador= ∑A **Especificaciones técnicas:** A= Número de Acceso al Reporte de Deudas Virtual (Web y Móvil).						
Sentido esperado del indicador	Descendente				**Tipo de indicador de servicio**	Cobertura.	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Superintendencia adjunta de conducta de mercado e inclusión financiera. Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Acceso a internet						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	3.2 millones	4.2 millones	4.3 millones	3.5 millones	3 millones	2.5 millones	2.5 millones

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO N°16							
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.2.1.4 Difusión de información sobre los servicios públicos de telecomunicaciones de forma continua para la toma de decisiones en beneficio de los usuarios del servicio.						
Nombre del indicador	IS.02.01.04.01 Tasa de variación de accesos o usos a las herramientas digitales de OSIPTEL en materia de telecomunicaciones						
Justificación	El indicador permite visualizar el uso de las herramientas digitales en materia de telecomunicaciones, lo cual es importante para que los usuarios tomen mejores decisiones sobre los servicios públicos de telecomunicaciones.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de Atención y Protección del Usuario –OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	El indicador se encuentra acotado al número de usuarios que accede a las herramientas digitales que OSIPTEL pone a su disposición sobre temas de usuarios, tales como: Checa Tu IMEI, Checa Tu Plan, Checa Tu Señal, Checa Tu Caso, Checa Tus Líneas, SIRT, Checa Tu Equipo Móvil, Checa Tu Internet Móvil, PUNKU, Sistema de consulta de deudas de las empresas a los usuarios - devoluciones pendientes a ex abonados, Consulta tu Expediente Virtual (TRASU), Consulta de Bajas y Migraciones, y otros que se implementen.						
Método de cálculo	**Fórmula:** (At/At-1)-1 *100 **Especificaciones técnicas:** • At: Número de accesos o usos a las herramientas digitales de OSIPTEL en materia de telecomunicaciones, efectuadas en el año t. • At-1: Número de accesos o usos a las herramientas digitales de OSIPTEL en materia de telecomunicaciones, efectuadas en el año anterior (t-1) • t: Año de la medición. Se cuenta con herramienta para medición de cantidad de visitas.						
Sentido esperado del indicador	No definido					**Tipo de indicador de servicio:**	Calidad.
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de Atención y Protección del Usuario Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Ninguno						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CAILDAD DEL SERVICIO N°17							
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.2.1.5 Difusión de información sobre benchmarking regulatorio en saneamiento de manera oportuna para la ciudadanía.						
Nombre del indicador	IS.02.01.05.01 Porcentaje de usuarios que recibe información sobre publicaciones de benchmarking realizadas el mismo día.						
Justificación	El indicador permite visibilizar la celeridad (tiempo) en la publicación de los informes de benchmarking regulatorio. De esta manera, es posible evidenciar que a partir de la publicación de los informes de benchmarking el mismo día de su presentación, los ciudadanos toman mejores decisiones en base a los resultados de la evaluación del desempeño de las 50 empresas prestadoras (EP) de servicios de saneamiento.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de Fiscalización - SUNASS						
Limitaciones para la medición del indicador	Dependerá de la programación de publicación del benchmarking en la página web y redes sociales.						
Método de cálculo	**Fórmula:** A/B*100 **Especificaciones técnicas:** • A= Número de usuarios que recibe información sobre publicaciones de benchmarking realizadas el mismo día. • B= Número usuarios que recibe información sobre publicaciones de benchmarking realizadas. • La publicación oportuna se refiere a la que se realiza el mismo día de realizado el evento de presentación del benchmarking. • Entiéndase por publicación de productos de benchmarking a: ✓ La publicación del informe de benchmarking en la página web de la SUNASS. ✓ La publicación del video de presentación del resultado del benchmarking en redes sociales. ✓ Otros productos previstos en la planificación de actividades del año. • Mientras más alto sea el valor del indicador, se mostrará que la mayoría de los productos del benchmarking se publican de manera oportuna.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente			**Tipo de indicador de servicio**		Calidad.	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de fiscalización Base de datos: Base de datos de registros de la página web de la SUNASS.						
Supuestos	* Que durante el año en curso la elaboración del benchmarking sea una meta del plan operativo de la dirección de Fiscalización de la SUNASS. * Que las empresas prestadoras remitan la información oportunamente para la elaboración del benchmarking.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	95%	97%	99%	100%	100%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°17							
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.2.1.5 Difusión de información sobre benchmarking regulatorio en saneamiento de manera oportuna para la ciudadanía.						
Nombre del indicador	IS.02.01.05.02 Tasa de variación de actividades de difusión de información sobre benchmarking regulatorio en saneamiento para la ciudadanía						
Justificación	El indicador permite conocer si se viene realizando la difusión de información sobre benchmarking regulatorio en saneamiento, en el marco de la generación de herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de Fiscalización - SUNASS.						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** ((A-B) /B) *100 **Especificaciones técnicas:** At: Número de actividades de difusión del servicio de difusión oportuna de información sobre benchmarking regulatorio en saneamiento, efectuadas en el año t. At-1: Número de actividades de difusión del servicio de difusión oportuna de información sobre benchmarking regulatorio en saneamiento, efectuadas en el año anterior (t-1). t: Año de la medición.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente.				**Tipo de indicador de servicio**	Cobertura.	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de fiscalización Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Ninguno						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	5%	6%	7%	8%	9%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CAILDAD DEL SERVICIO N°18							
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.2.1.6 Difusión de información en herramientas digitales sobre derechos en el sistema salud de forma satisfactoria y continua para los usuarios en salud						
Nombre del indicador	IS.02.01.06.01 Porcentaje de usuarios insatisfechos con la información proporcionada sobre los derechos en el sistema de salud.						
Justificación	El indicador permite evidenciar si el servicio cumple con las expectativas que tienen los usuarios respecto de la información proporcionada sobre los derechos en el sistema de salud, en el marco de la generación de herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Responsable del indicador del servicio	Intendencia de Investigación y Desarrollo - SUSALUD						
Limitaciones para la medición del indicador	Las principales limitaciones son la "falta de disponibilidad presupuestal para los servicios en el momento requerido" y la "falta de disponibilidad de los usuarios designados para las actividades a realizar".						
Método de cálculo	**Fórmula:** (A / B)*100 **Especificaciones técnicas:** • A= Usuarios insatisfechos • B= Total de usuarios encuestados ✓ El indicador estima la insatisfacción de los usuarios con la información proporcionada sobre los derechos en el sistema de salud a través de herramientas digitales, con la finalidad de mantener y mejorar la calidad del servicio y aplicar la mejora continua. Dicha medición se aplicará vía online a través de una encuesta después del uso de las herramientas digitales, por correo electrónico o por mensaje de texto. ✓ Para ello se aplica una ficha auto aplicada que, entre otras variables, recoge el grado de insatisfacción a través de una medición de la escala de Likert con 5 opciones ("Muy insatisfecho", "insatisfecho", "Indiferente", "satisfecho" y "muy satisfecho") ✓ Se les hará la siguiente interrogante a los usuarios: En la escala del 1 al 5 ¿Qué tan satisfecho se siente con la información recibida? En el cálculo se tomará en cuenta a los usuarios que declararon haberse sentido "insatisfechos" y "muy insatisfechos" con la información recibida.						
Sentido esperado del indicador	Descendente.			**Tipo de indicador de servicio:**	Calidad.		
Fuente y base de datos	Fuente de datos: El aplicativo “Susalud Contigo” permite recoger el nivel de satisfacción del usuario. Base de datos: SUSALUD CONTIGO, Reportes, encuestas.						
Supuestos	Tener una cantidad mínima de usuarios que usan el aplicativo SUSALUD CONTIGO, SITEDS WEB.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	60%	55%	50%	45%	40%	35%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°18							
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.2.1.6 Difusión de información en herramientas digitales sobre derechos en el sistema salud de forma satisfactoria y continua para los usuarios en salud						
Nombre del indicador	IS.02.01.06.02 Porcentaje de personas que reciben información sobre los derechos en el sistema de salud, a través de servicios digitales en el marco del Plan de Gobierno Digital – PGD						
Justificación	El indicador permite visualizar la evolución de los administrados que reciben información sobre derechos en el sistema salud, en el marco de la generación de herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Responsable del indicador del servicio	Intendencia de Inteligencia y Desarrollo - SUSALUD						
Limitaciones para la medición del indicador	Las principales limitaciones son la "falta de disponibilidad presupuestal para los servicios en el momento requerido" y la "falta de disponibilidad de los usuarios designados para las actividades a realizar".						
Método de cálculo	**Fórmula:** (A/B)*100 **Especificaciones técnicas**: A=Número de personas que usan los servicios digitales implementados por SUSALUD en el marco del PDG B=Número de personas que usan los servicios digitales implementados por SUSALUD						
Sentido esperado del indicador	Ascendente				**Tipo de indicador de servicio**	Cobertura	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Página Web/Aplicativo móvil, Reporte del Comité de Gobierno Digital. Base de datos: Reportes.						
Supuestos	Contar con al menos el 95% de administrados utilizando los servicios digitales.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	20%	25%	30%	35%	40%	45%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CAILDAD DEL SERVICIO N°19							
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.2.1.7 Difusión de información del Sistema Integrado de Transporte de forma satisfactoria para la ciudadanía en Lima y Callao.						
Nombre del indicador	IS.02.01.07.01 Porcentaje de usuarios satisfechos con el aplicativo del Sistema Integrado de transporte.						
Justificación	El indicador permite evidenciar si el servicio cumple con las expectativas que tienen los usuarios sobre la difusión de información del Sistema Integrado de Transporte, en el marco de la generación de herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de Operaciones - ATU						
Limitaciones para la medición del indicador	No tener el t*rackin* del GPS en tiempo real de los servicios de los corredores complementarios.						
Método de cálculo	**Fórmula:** A/B*100 **Especificaciones técnicas:** • A= Número de usuarios que responden la encuesta a través del aplicativo, indicando que se encuentran satisfechos. • B= Número de usuarios que responden la encuesta a través del aplicativo. El indicador estima la satisfacción de los usuarios en relación con el aplicativo del Sistema Integrado de transporte, con la finalidad de mantener y mejorar la calidad del servicio y aplicar la mejora continua. Dicha medición se aplicará a través de una encuesta en el aplicativo. Para ello se aplica una ficha auto aplicada que, entre otras variables, recoge el grado de satisfacción a través de una medición de la escala de Likert con 5 opciones ("nada satisfecho", "insatisfecho", "neutral", "satisfecho" y "muy satisfecho") Se les hará la siguiente interrogante a los usuarios: En la escala del 1 al 5 ¿Qué tan satisfecho se siente con el aplicativo del Sistema Integrado de Transporte? En el cálculo se tomará en cuenta a los usuarios que declararon haberse sentido "satisfechos" y "muy satisfechos" con el aplicativo.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente.				**Tipo de indicador de servicio:**		Calidad
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Autoridad de Transporte Urbano Base de datos: Sistema Integrado de Transporte (SIT)						
Supuestos	La información que brindan los usuarios que utilizan el aplicativo se presume verdadera.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	78%	80%	82%	84%	86%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°19							
Objetivo prioritario	**OP 2 Garantizar la disponibilidad de información en materia de protección del consumidor dirigida a la ciudadanía.**						
Lineamiento de política	L.2.1 Generar herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Nombre del servicio	S.2.1.7 Difusión de información del Sistema Integrado de Transporte de forma satisfactoria para la ciudadanía en Lima y Callao.						
Nombre del indicador	IS.02.01.07.02 Tasa de variación de usuarios que reciben información satisfactoria del Sistema Integrado de Transporte						
Justificación	El indicador permite visualizar la evolución del acceso a información del Sistema Integrado de Transporte, en el marco de la generación de herramientas informativas en materia de protección del consumidor para la ciudadanía.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de Operaciones - ATU						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** (At/At-1)-1 *100 **Especificaciones técnicas:** • At: Número de usuarios que reciben información sobre el Sistema Integrado de Transportes en el año t. • At-1: Número de usuarios que reciben información sobre el Sistema Integrado de Transportes en el año anterior (t-1). • t: Año de la medición. Nota: El usuario seria las personas que descargan el aplicativo.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente.				**Tipo de indicador de servicio**		Cobertura
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Autoridad de Transporte Urbano Base de datos: Sistema integrado de transporte (SIT)						
Supuestos	Ninguna.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	19%	25%	30%	35%	40%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CAILDAD DEL SERVICIO N°20							
Objetivo prioritario	**OP 3 Incrementar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en las normas de protección del consumidor por parte de los proveedores.**						
Lineamiento de política	L.3.1 Fortalecer el mecanismo de cumplimiento de la normativa de protección del consumidor de los proveedores.						
Nombre del servicio	S.3.1.1 Orientación sobre obligaciones en materia de protección al usuario de manera oportuna dirigida a las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento.						
Nombre del indicador	IS.03.01.01.01 Porcentaje de sesiones orientativas que se brindan a empresas prestadoras de los servicios de saneamiento durante el mes						
Justificación	El indicador permite visibilizar la celeridad (tiempo) en la ejecución de las sesiones orientativas a empresas prestadoras de los servicios de saneamiento. De esta manera, es posible evidenciar que, a partir de las sesiones realizadas durante un mes, las empresas prestadoras tienen conocimiento de las obligaciones legales, técnicas y contractuales; a fin de contribuir a incrementar el cumplimiento de estas.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de Fiscalización - SUNASS.						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** A/B*100 **Especificaciones técnicas:** • A= Número de sesiones orientativas realizadas oportunamente. • B= Número de sesiones orientativas previstas a realizar durante el año. ✓ La sesión orientativa realizada oportunamente se refiere a la que se realiza durante el mes, de acuerdo con la programación hecha para el año. ✓ Mientras más alto sea el valor del indicador, se estará contribuyendo a que más trabajadores de las empresas prestadoras conozcan oportunamente las obligaciones que deben cumplir para la mejora en la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento que recibe el usuario.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente				**Tipo de indicador de servicio:**	Calidad.	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de fiscalización Base de datos: Registros de la Dirección de Fiscalización de SUNASS						
Supuestos	Que durante el año anterior se establezca la cantidad de sesiones a realizar de acuerdo con el plan operativo de la Sunass.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	95%	97%	99%	100%	100%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°20							
Objetivo prioritario	**OP 3 Incrementar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en las normas de protección del consumidor por parte de los proveedores.**						
Lineamiento de política	L.3.1 Fortalecer el mecanismo de cumplimiento de la normativa de protección del consumidor de los proveedores.						
Nombre del servicio	S.3.1.1 Orientación sobre obligaciones en materia de protección al usuario de manera oportuna dirigida a las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento.						
Nombre del indicador	IS.03.01.01.02 Tasa de crecimiento de los participantes de empresas prestadoras en las sesiones de fiscalización						
Justificación	El indicador permite visualizar la evolución de los participantes de empresas prestadoras en las sesiones de fiscalización, en el marco del fortalecimiento de mecanismos de cumplimiento de la normativa de protección del consumidor de los proveedores.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de Fiscalización - SUNASS.						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** ((A-B) /B) *100 **Especificaciones técnicas:** • A: Número de participantes en las sesiones de fiscalización orientativa del último año. • B: Número de participantes en las sesiones de fiscalización orientativa del penúltimo año. - Los participantes en las sesiones de fiscalización orientativa son los asistentes por medio de la plataforma de reuniones virtuales. - Por la naturaleza del indicador se aprecia una tendencia decreciente, en términos relativos, de los logros esperados. Sin embargo, ello no significa una disminución, en términos absolutos, en la realización de sesiones de fiscalización durante el periodo de vigencia de la política nacional; sino que estas sesiones tenderán a incrementarse beneficiando a más participantes de empresas prestadoras.						
Sentido esperado del indicador	Descendente				**Tipo de indicador de servicio**	Cobertura.	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de fiscalización Base de datos: Registros de la Dirección de Fiscalización de SUNASS.						
Supuestos	Las sesiones orientativas anuales dependerán de la programación del POI de la SUNASS.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	0.5%	0.5%	0.5%	0.49%	0.49%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CAILDAD DEL SERVICIO N°21							
Objetivo prioritario	**OP 3 Incrementar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en las normas de protección del consumidor por parte de los proveedores.**						
Lineamiento de política	L.3.2 Desarrollar la estrategia de capacitación y difusión sobre las obligaciones en materia de protección del consumidor de los proveedores, entre otros).						
Nombre del servicio	S.3.2.1 Fortalecimiento de capacidades sobre el cumplimiento de obligaciones en materia de consumidor de forma satisfactoria dirigida a proveedores.						
Nombre del indicador	IS.03.02.01.01 Porcentaje de proveedores satisfechos con la capacitación brindada sobre el cumplimiento de la normativa en materia de consumo						
Justificación	El indicador permite evidenciar si el servicio cumple con las expectativas que tienen los proveedores sobre la capacitación brindada sobre el cumplimiento de la normativa en materia de consumo, en el marco del desarrollo de estrategias de capacitación y difusión sobre las obligaciones en materia de protección del consumidor de los proveedores, entre otros.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - INDECOPI						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** A/B*100 **Especificaciones técnicas:** • A= Número de usuarios satisfechos con la capacitación de fortalecimiento de capacidades para el cumplimiento de la normativa en materia de consumo • B=Número de usuarios reciben la capacitación de fortalecimiento de capacidades para el cumplimiento de la normativa en materia de consumo. ✓ El indicador estima la satisfacción de los proveedores que fueron capacitados sobre el cumplimiento de la normativa en materia de consumo, con la finalidad de mantener y mejorar la calidad del servicio y aplicar la mejora continua. Dicha medición se aplicará vía encuesta al finalizar las capacitaciones. ✓ Para ello se aplica una ficha auto aplicada que, entre otras variables, recoge el grado de satisfacción a través de una medición de la escala de Likert con 5 opciones ("nada satisfecho", "insatisfecho", "neutral", "satisfecho" y "muy satisfecho"). ✓ Se les hará la siguiente interrogante a los usuarios: En la escala del 1 al 5 ¿Qué tan satisfecho se siente con la capacitación recibida? En el cálculo se tomará en cuenta a los usuarios que declararon haberse sentido "satisfechos" y "muy satisfechos" con la capacitación. ✓ El sentido esperado es ascendente en caso el dato previo haya sido < 100%.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente				**Tipo de indicador de servicio**	Calidad.	
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Se asume la participación de los empleados de las empresas beneficiados y la respuesta efectiva a las fichas de evaluación.						

	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	90%	90%	93%	93%	95%	95%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°21							
Objetivo prioritario	**OP 3 Incrementar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en las normas de protección del consumidor por parte de los proveedores.**						
Lineamiento de política	L.3.2 Desarrollar la estrategia de capacitación y difusión sobre las obligaciones en materia de protección del consumidor de los proveedores, entre otros).						
Nombre del servicio	S.3.2.1 Fortalecimiento de capacidades sobre el cumplimiento de obligaciones en materia de consumidor de forma satisfactoria dirigida a proveedores.						
Nombre del indicador	IS.03.02.01.02 Tasa de variación de actividades de capacitación sobre el cumplimiento de las obligaciones dirigida a proveedores.						
Justificación	El indicador permite conocer si se viene realizando la difusión de las capacitaciones sobre el cumplimiento de obligaciones por parte de los proveedores, en el marco del desarrollo estrategias de capacitación y difusión sobre las obligaciones en materia de protección del consumidor de los proveedores, entre otros.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - INDECOPI.						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** (At/At-1)-1 *100 **Especificaciones técnicas:** ✓ At: Número de actividades de capacitación del servicio de fortalecimiento de capacidades sobre el cumplimiento de obligaciones, efectuadas en el año t ✓ At-1: Número de actividades de capacitación del servicio de fortalecimiento de capacidades sobre el cumplimiento de obligaciones, efectuadas en el año anterior (t-1) ✓ t: Año de la medición. Por la naturaleza del indicador es posible plantear logros esperados ascendentes y/o decrecientes, pero no negativos, lo cual refleja que la realización de actividades de capacitación del servicio durante el periodo de vigencia de la política nacional tendrá una tendencia a incrementarse.						
Sentido esperado del indicador	Descendente			**Tipo de indicador de servicio:**	Cobertura		
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Ninguno						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	7%	6%	6%	5%	5%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CAILDAD DEL SERVICIO N°22							
Objetivo prioritario	**OP 5 Fortalecer la gobernanza institucional entre miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor**						
Lineamiento de política	L.5.2 Desarrollar la estrategia de financiamiento y sostenibilidad para las asociaciones de consumidores.						
Nombre del servicio	S.5.2.1 Asistencia técnica para la profesionalización y sostenibilidad brindada de forma satisfactoria de las asociaciones de consumidores						
Nombre del indicador	IS.05.02.01.01 Porcentaje de asociaciones de consumidores satisfechas con la asistencia técnica.						
Justificación	El indicador permite evidenciar si el servicio cumple con las expectativas que tienen las asociaciones de consumidores sobre la asistencia técnica brindada en materia de profesionalización y sostenibilidad, en el marco del desarrollo de estrategias de financiamiento y sostenibilidad para las asociaciones de consumidores.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - INDECOPI						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** A/B*100 **Especificaciones técnicas:** • A= Número de asociaciones de consumidores satisfechas con la asistencia técnica para la profesionalización, financiamiento y sostenibilidad recibida. • B= Total de asociaciones de consumidores programadas a ser beneficiadas. Se refiere a asociaciones de consumidores que forman parte del Registro Oficial del Indecopi. • El indicador estima la satisfacción de las asociaciones de consumidores con la asistencia técnica recibida, con la finalidad de mantener y mejorar la calidad del servicio y aplicar la mejora continua. Dicha medición se aplicará vía encuesta al finalizar las capacitaciones. • Para ello se aplica una ficha auto aplicada que, entre otras variables, recoge el grado de satisfacción a través de una medición de la escala de Likert con 5 opciones ("nada satisfecho", "insatisfecho", "neutral", "satisfecho" y "muy satisfecho"). • Se les hará la siguiente interrogante a los usuarios: En la escala del 1 al 5 ¿Qué tan satisfecho se siente con la asistencia técnica recibida? • En el cálculo se tomará en cuenta a los usuarios que declararon haberse sentido "satisfechos" y "muy satisfechos" con la asistencia técnica.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente.					**Tipo de indicador de servicio:**	Calidad
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Se asume participación efectiva por parte de los beneficiados en las actividades de capacitación.						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	90%	90%	93%	93%	95%	95%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COBERTURA DEL SERVICIO N°22							
Objetivo prioritario	**OP 5: Fortalecer la gobernanza institucional entre miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor**						
Lineamiento de política	L.5.2 Desarrollar la estrategia de financiamiento y sostenibilidad para las asociaciones de consumidores.						
Nombre del servicio	S.5.2.1 Asistencia técnica para la profesionalización y sostenibilidad brindada de forma satisfactoria de las asociaciones de consumidores						
Nombre del indicador	IS.05.02.01.02 Porcentaje de asociaciones de consumidores que reciben asistencia técnica						
Justificación	El indicador permite cuantificar las asociaciones de consumidores que recibieron asistencia técnica para su profesionalización y sostenibilidad, en el marco del desarrollo de estrategias de financiamiento y sostenibilidad para las asociaciones de consumidores.						
Responsable del indicador del servicio	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - INDECOPI						
Limitaciones para la medición del indicador	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo	**Fórmula:** (At/At-1)-1 *100 **Especificaciones técnicas:** • At: Número de asociaciones de consumidores que recibieron asistencia técnica para la profesionalización, financiamiento y sostenibilidad, en el año t • At-1: Número de asociaciones de consumidores que recibieron asistencia técnica para la profesionalización, financiamiento y sostenibilidad, en el año anterior (t-1) • t: Año de la medición.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente			**Tipo de indicador de servicio:**	Cobertura		
Fuente y base de datos	Fuente de datos: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor Base de datos: Registros administrativos.						
Supuestos	Ninguno						
	Línea de base	**Logros esperados**					
Año	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor	N.D.	N.D.	29.1%	30.8%	31.7%	33.7%	38.5%