

### #Balance 2021

## **El Indecopi resolvió más de 112 mil reclamos de consumo de la ciudadanía a nivel nacional en un promedio de 16 días**

- ✓ **Mediante la Subdirección de Atención al Ciudadano implementó mejoras para facilitar la solución de reclamos y la tramitación de documentos de manera virtual.**

Los ciudadanos de todo el país lograron resolver 112 500 reclamos de consumo ante el Indecopi, durante el año 2021, en un promedio de 16 días hábiles. La cifra representa un incremento del 19.37% respecto del 2020. Asimismo, con la política de colocar al ciudadano al centro de sus servicios, la institución implementó mejoras para que las personas realicen sus trámites de manera virtual, para prevenir contagios.

Así, a través de la Subdirección de Atención al Ciudadano (SBC), la institución implementó mejoras en la Mesa de Partes Virtual (MDP) versión 2.0, con un nuevo mecanismo de seguridad para la identificación de las personas que presentan documentos, a través de la validación de datos de ubigeo, consignando el Documento Nacional de Identidad (DNI).

Mediante esta vía, el Indecopi recibió 226 133 documentos a nivel nacional; mientras que en la modalidad presencial recibió otros 27 359 documentos. Esto refleja que el 89.20% prefiere el canal digital para preservar su salud por la pandemia de la COVID-19.

La MDP virtual permite a la ciudadanía, gestionar con eficacia la presentación de documentos, las 24 horas del día y los 365 días del año, a través de cualquier dispositivo: celular, *tablet*, PC, entre otros; sin la necesidad de acercarse a ninguna sede de la institución a nivel nacional.

Hay que indicar que, al 31 de diciembre de 2021, el Indecopi cuenta con 1090 proveedores registrados en la Plataforma 'Reclama Virtual Audiencias', herramienta que permite realizar las audiencias de conciliación de manera virtual. Así, se reducen costos de transporte, por notificaciones físicas y se protege la salud de la ciudadanía.

Esta plataforma virtual fue sometida a una encuesta de satisfacción por parte de los consumidores y obtuvo una aprobación del 96.96%, gracias a las facilidades que esta brinda.

La Subdirección de Atención al Ciudadano orienta sobre los diversos procedimientos, trámites y servicios que ofrece el Indecopi a nivel nacional. Asimismo, gestiona los reclamos de consumo de manera gratuita, profesional, rápida y moderna que procura la resolución de los conflictos entre consumidores y proveedores, a través de la mediación y la conciliación.

### **Archivo central**

Asimismo, mediante el Archivo Central e la institución, que conserva la documentación de la institución para la consulta de los usuarios internos y externos, se continuó ofreciendo el servicio de manera virtual. Para ello se propició la digitalización de los documentos.

En total se atendieron 2967 expedientes solicitados por los usuarios. 1312 fueron usuarios externos quienes consultaron 13059 expedientes. Se recibieron 291 solicitudes de transferencia de documentos con un total de 666.91 metros lineales de documentación transferida.

Finalmente, el Indecopi recuerda que las personas que deseen presentar reclamos o denuncias se pueden comunicar con el Indecopi a través de los siguientes canales:

- Formulario web 'Vigilancia Ciudadana': <https://cutt.ly/jjW4l8m>
- Servicio Reclama Virtual: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- Las líneas telefónicas 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- Correo electrónico: [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe) para consultas y reclamos.

**Lima, 27 de enero de 2022**