

## **Tres iniciativas del Indecopi fueron reconocidas como “buenas prácticas en gestión pública” por la organización Ciudadanos al Día**

- ✓ **Los ganadores del concurso serán anunciados en setiembre del presente año.**

Tres iniciativas implementadas por el Indecopi que favorecen a la ciudadanía en la solución de sus reclamos de consumo, el crecimiento empresarial de los emprendimientos y la eliminación de barreras burocráticas que afectan el desarrollo económico de empresarios y Mypes fueron reconocidas como “buenas prácticas en gestión pública” por la organización Ciudadanos al Día, en el marco del concurso que realiza cada año.

Las iniciativas del Indecopi que han sido incluidas en el Listado de Buenas Prácticas en Gestión Pública 2022 son las siguientes:

- **“Experiencia virtual para el registro de reclamos de consumo enfocada en la escucha ciudadana - Reclama Virtual”.** Esta práctica fue postulada por el Indecopi en la categoría Servicio de Atención al Ciudadano y permite ingresar solicitudes de reclamo de consumo 100% virtual, los 365 días del año, las 24 horas del día.

Se trata de un formulario interactivo, simple y funcional, pensado para personas con discapacidad visual. Está integrado a la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) y permite la identificación del consumidor y/o proveedor de forma automática. Es dinámica y amigable facilitando el Servicio de Atención de Reclamos de Consumo que ofrece la institución.

El “Reclama virtual” ha logrado un nivel de satisfacción del 97% a nivel nacional, respecto del uso del formulario para el ingreso de solicitudes de reclamos. Es el canal de atención más usado. En el 2020 fue utilizado en 83% respecto de otros canales de atención del Indecopi, y en el 2021 en 86%.

- **Ruta del éxito: articulación estatal.** Ha sido postulada en la categoría Cooperación Público – Pública. Este programa surgió en la Oficina Regional del Indecopi en Amazonas ante la necesidad de acompañar a los empresarios, emprendedores y organizaciones (asociaciones y cooperativas) de esta región en su crecimiento empresarial, con una respuesta unificada, oportuna y amigable entre las entidades públicas que lo conforman.

Gracias a ello, se han otorgado 30 marcas colectivas otorgadas desde julio del 2021 hasta mayo del 2022. Además, se han logrado seis casos de éxito en la región Amazonas: Chocolatería Maná, Asociación de Conservación Oso Dorado, Asociación Productiva Agroecológica de Mendoza, Asociación Runashayana, Asociación Jugo Verde y Asociación de Productores Agropecuarios de Valera.

- **Supervisión Efectiva: persuasión para la promoción de la competitividad en los mercados de Junín y Pasco.** Postula en la categoría Fiscalización y Cumplimiento de la Ley. Mediante esta práctica la Secretaría Técnica Regional de Eliminación de Barreras Burocráticas investiga y gestiona de oficio que las entidades cumplan con sus mandatos de inaplicación de las barreras identificadas.

De esta manera se ha logrado disminuir los incumplimientos llegándose a inaplicar de manera efectiva de 106 barreras burocráticas, ahorrando a la ciudadanía alrededor de S/. 600 mil.

Estas tres iniciativas del Indecopi forman parte de las 188 buenas prácticas de 80 instituciones, reconocidas por el equipo técnico de Ciudadanos al Día, en su décimo octava edición del concurso. Las prácticas ganadoras serán conocidas en el mes de setiembre.

Las personas interesadas pueden obtener mayor información del concurso y del listado de buenas prácticas en la página web del Premio [www.premiobpg.pe](http://www.premiobpg.pe) y en Facebook <https://www.facebook.com/premiobpg.cad>.

**Lima, 11 de agosto de 2022**