



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

**Instituto Nacional de Protección de los Derechos del
Consumidor, Pro Consumidor**

**Informe de Evaluación de Cumplimiento
Plan Operativo Anual**

Enero-Junio 2021

“Evaluación Semestral”



Elabora	Revisa	Aprueba
Lic. Joan Camilo Analista de Planificación y Desarrollo	Lic. Darislady Reyes Enc. Depto. de Planificación y Desarrollo	Dr. Eddy Alcántara Director Ejecutivo

Índice

1. Introducción.....	3
2. Resumen ejecutivo.....	4
Calificación General por Área	5
3. Ejecuciones Detalladas por áreas.....	6
3.1 Administrativo: 96%.....	6
3.2 Oficina de Acceso a la Información: 100%.....	7
3.3 Servicio al Usuario 98%: 97%.....	8
3.4 Compras y Contrataciones: 86%.....	9
3.5 Planificación y Desarrollo: 95%.....	10
3.6 Buenas Prácticas Comerciales: 97%.....	11
3.7 Laboratorio de Pesos y Medidas: 90%	12
3.8 Conciliación: 87%	13
3.9 Servicios Generales: 92%.....	14
3.10 Educación al Consumidor: 88%	15
3.11 Inspección y Vigilancia: 94%.....	16
3.12 Financiero: 93%.....	17
3.13 Tecnologías de la Información y Comunicación: 93%.....	19
3.14 Jurídico: 94%.....	20
3.15 Publicidad y Precios: 92%.....	22
3.16 Archivo y Correspondencia: 100%.....	23
3.17 Seguridad de Productos: 87.5%.....	24
3.18 Cooperación Internacional: 83%	25
4. Recomendaciones y Conclusiones Generales.....	26

1. Introducción

El presente informe de gestión correspondiente a la evaluación del Plan Operativo Anual (POA) 2021; resume el desarrollo y los principales logros producidos en el 1er Semestre del año 2021.

Para establecer las calificaciones de las diferentes áreas se contempló el avance del cumplimiento de los productos, realizando una media calculando la sumatoria del porcentaje logrado en cada producto dividido entre el total de productos; en el caso de los productos con más de un indicador se repitió la metodología anterior pero esta vez se hizo la sumatoria del porcentaje logrado en cada indicador, entre el número de indicadores por producto.

Cabe destacar que la intención de estos monitoreos semestrales es de acompañamiento por parte del Departamento de Planificación y Desarrollo para detectar los obstáculos que impiden el avance de lo planificado y de celebrar los logros alcanzados.

A continuación, se visualiza un reporte de seguimiento POA, Tabla de indicadores y ponderación, además de recomendaciones de lugar, con el objetivo de alinear las acciones con lo planificado, logrando los mejores resultados para el momento de la evaluación semestral.

2. Resumen ejecutivo

El cumplimiento de la operatividad del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) se vio amenazada constantemente en el 1er semestre del año debido a los efectos post Pandemia de carácter Mundial del Virus CoViD-19, y la falta de dirección ejecutiva en el primer trimestre del año, paralizando totalmente algunas de las actividades que tanto departamentos misionales como áreas de apoyo tenían en sus Planes Operativos con fecha a ejecutar en los primeros meses del año, y en otros casos, debieron de ser movidas para su correcta ejecución en fechas futuras.

El nivel de cumplimiento de las metas pautadas por la institución correspondiente al 1er Semestre del año 2021, a pesar de los tiempos de la transición de la dirección ejecutiva y los nuevos modos de comunicación y medidas post covid, fue bastante prospero. Todos los departamentos obtuvieron calificaciones por encima del 80%. En ese sentido, **el promedio general de cumplimiento para el 1er Semestre fue de un 92%**, dentro del Plan Operativo de la institución para el año 2021.

Calificación General por Área

No.	Área Administrativa	Porcentaje de Cumplimiento del 1er Semestre
1	<i>Administrativo</i>	96%
2	<i>Oficina de Acceso a la Información</i>	100%
3	<i>Servicio al Usuario</i>	98%
4	<i>Compras y Contrataciones</i>	86%
5	<i>Planificación y Desarrollo</i>	95%
6	<i>Buenas Prácticas Comerciales</i>	97%
7	<i>Laboratorio de Pesos y Medidas</i>	90%
8	<i>Conciliación</i>	87%
9	<i>Servicios Generales</i>	92%
10	<i>Educación al Consumidor</i>	88%
11	<i>Inspección y Vigilancia</i>	94%
12	<i>Financiero</i>	93%
13	<i>Tecnologías de la Información y Comunicación</i>	93%
14	<i>Jurídico</i>	94%
15	<i>Análisis de Publicidad y Precios</i>	92%
16	<i>Archivo y Correspondencia</i>	100%
17	<i>Seguridad de Productos</i>	88%
18	<i>Cooperación Internacional</i>	83%

3. Ejecuciones Detalladas por áreas

A continuación, se presenta un informe detallado de cada una de los departamentos evaluados donde se destacan los productos, indicadores, porcentaje de cumplimiento y se especifican el análisis de la desviación de cada producto.

3.1 Administrativo: 96%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Readecuación de oficinas y áreas de la institución	Cantidad de áreas readecuadas	3	100%
Elaborado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, etc.)	Porcentaje de implementación del programa	100%	80%
Verificada y Custodiada la Caja General de la Institución	Porcentaje de pagos recibidos por servicios brindados (rifas y concursos, libros de reclamaciones, multas, contratos, etc.)	100%	100%
SISCOMPRAS	Porcentaje de cumplimiento en el SISCOMPRAS	95%	96%
Evaluadas las condiciones físicas mobiliarias de trabajo	Porcentaje de evaluación a la institución	100%	100%
Gestionados y administrados los recursos en el tiempo establecido (combustible, flotas, luz, agua, routers de internet, teléfono, basura, pólizas de seguro)	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	100%	100%

- Análisis de desviación

N/A

Promedio general

El Departamento Administrativo obtuvo un promedio de cumplimiento de 96% para el 1er Semestre.

3.2 Oficina de Acceso a la Información: 100%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionados los requerimientos de información del ciudadano	Porcentaje de informaciones respondidas	100%	100%
	Tiempo de respuesta de la solicitud	15 días hábiles	
Cumplimiento de la Ley 200-04	Porcentaje de Cumplimiento	95%	100%
Socializados los reportes de evaluación	Número de socializaciones realizadas sobre los reportes de evaluación	6	100%
Cumplimiento del indicador de Transparencia Gubernamental	Porcentaje de Cumplimiento	95%	100%
Cumplimiento del indicador de Cumplido Plan de Ética Pública (CEP)	Porcentaje de cumplimiento	95%	100%

- Análisis de desviación

N/A

Promedio general

La Oficina de Acceso a la Información obtuvo un promedio de cumplimiento de **100%** para el 1er Semestre.

3.3 Servicio al Usuario 98%:

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	95%	92%
Monitoreado el tiempo de respuesta de las solicitudes de servicios institucionales interpuestas por los usuarios en el tiempo establecido	Porcentaje de Implementación del proyecto	90%	100%
Atendidas las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	94%
Atendidas las solicitudes de Denuncias de Consumidores o Usuarios	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	100%
Orientados los consumidores a favor de sus derechos	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	100%
Atendidas las solicitudes de Mediación	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	100%

- Análisis de desviación

Las actividades concernientes a salidas del personal, cómo el proco móvil no pudieron ser implementadas debido a las restricciones por la pandemia.

Promedio general

El Departamento de Servicio al Usuario obtuvo un promedio de cumplimiento de **98%** para el 1er semestre.

3.4 Compras y Contrataciones: 86%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionados procesos de compras en el tiempo solicitado	Porcentaje de solicitudes de compras en el tiempo establecido	90%	85%
Gestionadas respuestas y seguimientos a formularios de compras en el tiempo establecido	Porcentaje de respuestas a los formularios entrantes, Seguimientos vía correo a formularios ya en proceso de aprobación (2 a 3 días por debajo del umbral) (compras menores 4 días), (licitaciones y comparación de precios 1 semana)	90%	70%
Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	PACC publicado	1	100%
Realizada evaluación de proveedores	Porcentaje de proveedores evaluados	100%	90%

- Análisis de desviación

Esta área tuvo cambios en el capital humano que influenciaron en el desarrollo de los procesos.

- Promedio general

La División de Compras y Contrataciones obtuvo un promedio de cumplimiento de **86%** para el 1er Semestre.

3.5 Planificación y Desarrollo: 95%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Monitoreada y Evaluada la Planificación Operativa Anual 2021	Cantidad de informes de evaluación realizados	1	100%
	Porcentaje de áreas evaluadas semestral	100%	
Formulados los planes, programas y proyectos.	Cantidad de planes, programas y proyectos formulados de acuerdo a estándares nacionales e internacionales	1	100%
Evaluados los planes, programas y proyectos	Cantidad de evaluaciones realizadas	1	100%
Implementado el sistema informático para la planificación institucional.	Porcentaje del Implementación del Sistema informático	45%	60%
Aplicado Sondeo general sobre satisfacción de los servicios de Pro Consumidor	Porcentaje de avance	100%	100%
Elaborado inventario para el control de los procesos institucionales	Inventario elaborado y actualización semestral	1	100%
Implementado Modelo CAF en la institución	Porcentaje de implementación	1	100%
Aplicadas auditorías de control de procesos.	Informes de auditorías de procesos elaborados.	1	100%
Monitoreado cumplimiento del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública	Porcentaje de cumplimiento	95%	90%
Realizada la encuesta institucional de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos, que alimentará los indicadores 1.6 y 1.7 del SISMAP.	Encuesta de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos realizada.	100%	100%
Verificadas las solicitudes de compra de bienes y servicios	Porcentaje de solicitudes revisadas en los tiempos (1 día)	100%	95%
Monitoreado Presupuesto Físico-Financiero 2020	Cantidad de Informes de evaluación del Presupuesto	4	100%

- **Análisis de desviación**

Debido a la priorización de productos del área cliente interno tecnología, no se pudo completar el sistema informático de planificación institucional.

- **Promedio general**

El Departamento de Planificación y Desarrollo obtuvo un promedio de cumplimiento de **95%** para el 1er Semestre.

3.6 Buenas Prácticas Comerciales: 97%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionada coordinación de mesa de mercados de CONASSAN	Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo	100%	100%
Formalizada mesa de trabajo con Federaciones y Asociaciones de Comerciantes	Cantidad de federaciones y asociaciones integradas a la mesa	3	88%
	Cantidad de reuniones	4	
Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (alimentos, bebidas y agua)	Cantidad de charlas y talleres	2	90%
Verificado el cumplimiento de buenas prácticas comerciales en comercios	Cantidad de establecimientos de expendio de alimentos verificados	1000	100%
	Cantidad de establecimientos de no expendio de alimentos visitados	0	
Atendidas las solicitudes de verificación de aplicación de mejoras de comercios con suspensión de actividad	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos establecidos (48 horas después de remitidas evidencias de mejora)	95%	100%
Realizadas participaciones en Comités de Normas y Reglamentos Técnicos	Porcentaje de propuestas revisadas a favor del consumidor	100%	100%
Implementado proyecto Piloto de etiquetado en español	Porcentaje de elaboración del proyecto	100%	100%

- **Análisis de desviación**

La realización de charlas y talleres se vio afectada por las restricciones post pandemia que se han dado en los últimos meses.

- **Promedio general**

El Departamento de Buenas Prácticas Comerciales obtuvo un promedio de cumplimiento de **97%** para el 1er Semestre.

3.7 Laboratorio de Pesos y Medidas: 90%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Desarrollados estudios técnicos en productos publicados	Cantidad de estudios realizados	0	N/A
Verificados instrumentos de pesos y medidas	Cantidad de instrumentos de pesaje verificados	21	90%

- **Análisis de desviación**

No hubo meta de realización de estudios en el primer semestre debido que se realizó la previsión de estrategias para el segundo semestre.

- **Promedio general**

El Laboratorio de Pesos y Medidas obtuvo un promedio de cumplimiento de **90%** para el 1er Semestre.

3.8 Conciliación: 87%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Solucionados los conflictos entre proveedores y consumidores	Porcentaje de casos conciliados, sin tomar en cuenta las mediaciones.	85%	87%
	Porcentaje de casos trabajados respecto a reclamaciones recibidas en el área en el tiempo establecido (30 días) a excepción de casos que requieran visitas de inspección.	70%	
	Porcentaje de casos conciliados a través de Pro Concilia.	40%	
	Porcentaje de casos conciliados a través de Pro Concilia.	50%	

- Análisis de desviación

El Indicador “Porcentaje de Implementación del Proyecto de Sistema de Notificación en Línea de proveedores vía correo electrónico” fue movido para el 2do Semestre para su posterior desarrollo debido al cambio de prioridades del Departamento TIC.

- Promedio general

El Departamento de Conciliación obtuvo un promedio de cumplimiento de **87%** para el 1er Semestre.

3.9 Servicios Generales: 92%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Atendidas las demandas de suministros de materiales y equipos de oficinas	Porcentaje de requisiciones atendidas acorde a los requerimientos	95%	96%
Implementado Programa de Limpieza Institucional	Programa de limpieza implementado y ejecutado	1	80%
Implementación de programación por departamento de salidas para asignación de choferes	Programa de asignación por choferes implementada	1	100%
Atendidas las solicitudes de servicio de transporte	Porcentaje de solicitudes atendidas	95%	95%
Programas de mantenimientos para vehículos	Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento de vehículos	100%	90%

- Análisis de desviación

N/A

- Promedio general

La División de Servicios Generales obtuvo un promedio de cumplimiento de **92%** para el 1er Semestre.

3.10 Educación al Consumidor: 88%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Impartidas charlas sobre protección de los derechos del consumidor.	Cantidad de charlas	105	100%
Impartidos talleres sobre protección de los derechos del consumidor	Cantidad de talleres	4	100%
Campañas educativas para orientación al consumidor.	Número de Campañas	4	50%
Realizadas orientaciones a consumidores en redes sociales.	Cantidad de lives realizados	2	100%

- Análisis de desviación

Los Productos “Realizados conversatorios con estudiantes universitarios”, “Certificación de Promotores”, “Realizado Proyecto de promoción de educación técnico profesional INFOTEP”, “Capsulas Educativas orientadas a resultados” y “Desarrollado curso en conjunto con INAP”, fueron pasadas para su correcta y completa ejecución al 2do Semestre del año, debido al cambio de administración y el cierre del sistema educativo y de capacitación metodológica a nivel nacional debido a la pandemia, no ha permitido la realización de dicho proyecto.

- Promedio general

El Departamento de Educación al Consumidor obtuvo un promedio de cumplimiento de **88%** para el 1er Semestre.

3.11 Inspección y Vigilancia: 94%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	Cantidad de inspecciones	1,932	94%
	Porcentaje de inspecciones en respuesta a denuncias realizadas en los tiempos establecidos conforme al procedimiento	95%	
	Porcentaje de inspecciones en respuesta a reclamaciones realizadas en los tiempos establecidos (15 días)	95%	
Gestionados los cierres y aperturas a establecimientos comerciales	Porcentaje de suspensiones realizadas en tiempo definido	95%	93%
Realizadas las incineraciones de los productos decomisados en los tiempos establecidos.	Porcentaje de incineraciones semanales ejecutadas en los tiempos establecidos	95%	98%

- **Análisis de desviación**

N/A

- **Promedio general**

El Departamento de Inspección y Vigilancia obtuvo un promedio de cumplimiento de **94%** para el 1er Semestre.

3.12 Financiero: 93%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionada la ejecución presupuestaria	Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto financiero	98%	90%
	Cantidad de Informes de Ejecución Presupuestaria (10 días después de haber finalizado el mes)	6	
	Porcentaje de programaciones gestionadas aprobadas por el órgano rector en el tiempo establecido (10 días)	95%	
	Porcentaje de modificaciones realizadas en el tiempo establecido (1 día)	100%	
Administradas las Cuentas por Pagar	Porcentaje de cuentas por pagar libradas en el tiempo establecido	97%	85%
Elaborados Estados Financieros	Cantidad de estados financieros remitidos a la OAI en el tiempo establecido	6	100%
	Cantidad de estados financieros remitidos a órgano rector	1	
Cumplimiento del indicador de Índice de Gestión Presupuestaria (IGP02)	Porcentaje de cumplimiento de la correcta publicación	100%	100%
Atendidas las solicitudes de preventivos y compromisos para gestión de compras	Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo establecido acorde a los procedimientos	90%	100%
Gestionado el pago de los viáticos institucionales	Porcentaje de pago de viáticos institucionales en el tiempo establecido mensualmente (15 días después de cerrado el mes, sujeto a aplicación de procedimiento)	90%	66%
Gestionado el anticipo financiero	Enviada solicitud en el tiempo establecido del 20 a 30 de enero	1	100%

	Porcentaje de regularización el anticipo en los tiempos establecidos luego de obtenido el 60% (15 días después)	100%	
	Atendidas las solicitudes de reposición de caja chica (en 4 días luego de recibida, en caso de que haya disponibilidad)	90%	
Realizados inventarios generales	Cantidad de inventarios realizados	1	100%
Realizadas la gestión de ingresos	Cantidad de reportes realizados	6	100%
	Porcentaje de cobro de acuerdo con los plazos establecidos	95%	

- Análisis de desviación

Esta área no tuvo ningún comentario respecto al incumplimiento en su totalidad de algunos de sus productos dentro de su Plan Operativo.

- Promedio general

El Departamento de Inspección y Vigilancia obtuvo un promedio de cumplimiento de **93%** para el 1er Semestre.

3.13 Tecnologías de la Información y Comunicación: 93%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Obtenida la Nortic E1	Porcentaje de avance en obtención de la norma	50%	85%
Obtenida la Nortic A2			
Obtenida la Nortic A5			
Actualizados y Adquiridos nuevos equipos y softwares	Porcentaje de equipos en actualizados en todas las áreas	100%	100%
Desarrollado e Implementado Sistema de Cartas de Advertencias Automatizadas	Porcentaje de Implementación y Desarrollo de los Sistemas y Plataformas	60%	85%
Desarrollada e Implementada Plataforma de inscripción de proveedores del Sector Construcción			
Desarrollada plataforma de seguimiento y carga de libros de reclamaciones			
Desarrollado e Implementado Sistema Automatizado de Inspección y Vigilancia			
Gestionado e Implementado un nuevo Sistema de Gestión Institucional			
Desarrollado e Implementado Sistema de Evaluación del POA Institucional			
Relanzada y Actualizada ProcoApp 2.0. Añadiéndole SIDIP y otras funcionalidades)			
Diseñado y Ejecutado Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipos Tecnológicos	Programa elaborado	1	100%
	Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento a equipos tecnológicos	100%	
iTICge	Porcentaje de Cumplimiento en el iTICge	92%	87%
Atendidas las solicitudes de soportes TICs a clientes internos.	Porcentaje de solicitudes atendidas	90%	100%

- Análisis de desviación

El producto “Realización interconexión telefónica con las provincias”, fueron movidas para el 2do semestre del año por motivo de disponibilidad presupuestaria.

- Promedio general

El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación obtuvo un promedio de cumplimiento de **93%** para el 1er Semestre.

3.14 Jurídico: 94%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Realizadas Resoluciones dirimentes por no acuerdo o no comparecencia	Porcentaje de reclamaciones recibidas tramitadas en los tiempos requeridos. 30 días a partir de recibidas en el Departamento Jurídico y hasta la firma de la D.E. (Menos casos inmobiliarios)	80%	90%
	Porcentaje de reclamaciones de casos inmobiliarios tramitadas en los tiempos requeridos. 50 días a partir de recibidas en el Departamento Jurídico y hasta la firma de la D.E.	80%	
	Porcentaje de recursos de reconsideración tramitados para conocimiento del consejo directivo a partir de ser recibidas en el Departamento Jurídico. (20 días)	80%	
	Porcentaje de recursos jerárquicos tramitados para conocimiento del consejo directivo.	80%	
Realizada representación legal ante tribunales	Porcentaje de respuestas a acciones legales ante los tribunales	100%	100%
Gestionadas sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado	Porcentaje de carta de advertencia tramitadas en los tiempos requeridos, a partir de ser recibidos los actos en el Departamento Jurídico. (5 días laborables)	45%	92%
	Porcentaje de notificaciones de publicidad engañosa y precios tramitadas en los tiempos establecidos. (5 días)	45%	
	Porcentaje de resoluciones de suspensión y reinicio en los tiempos establecidos, a partir de ser enviadas al Departamento Jurídico. (2 días)	100%	
	Porcentaje resoluciones de multas emitidas en los tiempos requeridos (2 días)	100%	
Registrados contratos de Adhesión de proveedores	Porcentaje de resoluciones emitidas en el tiempo máximo de 80 días hábiles	100%	80%
Registrados concursos, rifas y sorteos	Porcentaje de certificados de aprobación de registro emitidas en un tiempo máximo de 15 días	100%	97%

Gestión de contratos de servicios	Porcentaje de contratos de servicios personales elaborados en el tiempo establecido *(15 días)	90%	96%
	Porcentaje de contratos de servicios no personales elaborados en los tiempos establecidos en un máximo de 30 días	90%	
	Porcentaje de documentos soporte de compras y contrataciones elaborados en un tiempo máximo de 5 días	90%	
Gestión de acuerdos Interinstitucional	Porcentaje de expedientes trabajados respecto a recibidos	45%	100%
Participado en las capacitaciones por solicitud	Porcentaje de participación en capacitaciones a solicitud de otras áreas	90%	100%

- Análisis de desviación

El Producto “Manual de Acoproví” fue movido para el 2do semestre por los cambios en la administración.

- Promedio general

El Departamento Jurídico obtuvo un promedio de cumplimiento de **94%** para el 1er Semestre.

3.15 Publicidad y Precios: 92%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Capacitados proveedores en prevención de publicidad responsable	Cantidad de charlas a proveedores	1	100%
Implementado programa de Prevención de Publicidad engañosa para consumidores.	Porcentaje de elaboración	100%	90%
Analizados anuncios publicitarios en medios de comunicación local.	Cantidad de análisis publicitarios segmentados en las redes sociales, radio, televisión y periódicos con enfoque en Motores, Bonos Inmobiliarios.	450	100%
	Porcentaje de análisis publicitarios por denuncias o reclamaciones tramitadas en 1 semana.	85%	
Realizados análisis específicos de sectores comerciales de consumo masivo.	Cantidad de análisis realizados	150	100%
Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios	Número de formularios de productos alimenticios enviados	1200	96%
	Número de formularios de medicamentos enviados	90	
	Número de formularios de artículos ferreteros enviados	90	
Publicada ficha técnica del comportamiento de los productos de temporada	Cantidad de fichas elaboradas	6	100%
	Cantidad de recetas elaboradas publicadas	25	
Expandido el alcance del SIDIP a 2 Supermercados trimestrales.	Porcentaje de avance para lograr expandir el sidip	100%	50%
Publicado informe de comportamiento de precios	Cantidad de informes publicados	2	100%

- Análisis de desviación

En cuanto al producto de expandir el SIDIP, factores internos influyeron que se retrasara el tema de expandirlo a las demás regionales, pero ya se conversó con el Departamento de Coordinación Territorial para que nos dé el apoyo en ese sentido. Se pretende incluir 2 provincias con la inclusión de 2 supermercados en cada una de ellas.

- Promedio general

El Departamento de Análisis de Publicidad y Precios obtuvo un promedio de cumplimiento de **92%** para el 1er Semestre.

3.16 Archivo y Correspondencia: 100%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Atendidas las correspondencias internas	Porcentaje de correspondencia tramitada al área correspondiente	100%	100%
Atendidas las correspondencias externas	Porcentaje de correspondencia tramitada al destino correspondiente	100%	100%

- Análisis de desviación

El Producto “Implementado Sistema Automatizado de Correspondencia” fue pasado para el 2do Semestre del año, debido al cambio de prioridades en la institución.

- Promedio general

La División de Archivo y Correspondencia obtuvo un promedio de cumplimiento de **100%** para el 1er Semestre

3.17 Seguridad de Productos: 87.5%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Publicadas las alertas de seguridad de productos y servicios	Cantidad de alertas publicadas	7	100%
Protegidos los consumidores de accidentes de consumo vehiculares	Implementado Proyecto Piloto de Identificación de Productos Riesgosos en Aseguradoras y Dealers	100%	75%
	Diagnóstico y Plan de Mejora	1	
	Porcentaje de Implementación del Plan de Mejora	100%	

- Análisis de desviación

Los Productos “Mejorías implementadas en Campañas y Charlas de Seguridad de Productos” y “Creados comités de Seguridad de Vigilancia de Productos” fueron pasados a la operatividad del 2do Semestre, debido a las limitaciones presentadas por el cambio de administración y modalidad de capacitaciones post pandemia.

- Promedio general

Seguridad de Productos obtuvo un promedio de cumplimiento de **87.5%** para el 1er Semestre.

3.18 Cooperación Internacional: 83%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionados proyectos de cooperación no reembolsable	Porcentaje de avance de los acuerdos para cooperación no reembolsable.	100%	60%
Gestionados benchmarkings con homólogos internacionales	Cantidad de Benchmarkings Digitales Gestionados	5	100%
Realizados intercambios de informaciones con instituciones internacionales sobre temas de consumo	Cantidad de participaciones en foros internacionales	4	90%
	Cantidad de participaciones en foros internacionales teleconferencias y webinars internacionales	11	
	Porcentaje de consultas a organizaciones internacionales realizadas	100%	

- Análisis de desviación

El indicador “Realizados acercamientos con Cámaras de Comercio y Producción de Países Extranjeros” fueron pasados para el 2do Semestre del año.

- Promedio general

La División de Cooperación Internacional obtuvo un promedio de cumplimiento de **83%** para el 1er Semestre.

4. Recomendaciones y Conclusiones Generales

Durante el periodo enero-junio, el Departamento de Planificación y Desarrollo acompañó a las unidades organizativas en la coordinación y ejecución de actividades para garantizar los objetivos estratégicos, sobre todo en la transición de La Dirección Ejecutiva, quien tomó las medidas de lugar para garantizar que la operación institucional no se detuviera a pesar de las actividades de transición que eran necesarias, garantizando la operatividad de las áreas, el alineamiento estratégico y la consecución de los objetivos trazados.

Se recomienda altamente a todas las áreas cuyas metas se vieron afectadas por los nuevos métodos después de la pandemia que y disponibilidades de recursos operativos, enfocarse en el cumplimiento de aquellos productos e indicadores que no pudieron ser evaluados en este 1er Semestre y fueron movidos al 2do Semestre, para que al momento de evaluar los mismos, no presenten descensos en sus calificaciones y el nivel de cumplimiento general de la institución no se vea afectado.

De igual forma, este Departamento estará al tanto de las demás áreas para la reformulación de sus metas establecidas en los indicadores misionales, y así garantizar el cumplimiento de estos.