

### Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras

Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión
DEC-FOR013		11/10/22	1

#### I - Información Institucional

##### I.I - Completar los datos requeridos sobre la institución

Capítulo	5161-INSTITUTO DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
Subcapítulo	01-INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
Unidad Ejecutora	0001-INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
Misión	Proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas.
Visión	Ser reconocida, a nivel nacional e internacional, por su efectiva labor en la protección de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, promoviendo el consumo sustentable e inteligente

#### II. Contribución a la Estrategia Nacional de Desarrollo

Eje estratégico:	3	DESARROLLO PRODUCTIVO
Objetivo general:	3.3	Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social
Objetivo(s) específico(s):	3.3.1	Desarrollar un entorno regulador que asegure un funcionamiento ordenado de los mercados y un clima de inversión y negocios pro-competitivo en un marco de responsabilidad social

#### III. Información del Programa

Nombre:	11 - Defensa y protección a los derechos del consumidor
Descripción:	El programa consiste en establecer un régimen de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios que garanticen la equidad y la seguridad jurídica en las actividades que involucren los proveedores y consumidores de bienes y servicios a nivel nacional e internacional.
Beneficiarios:	Consumidores y usuarios de bienes y servicios.
Resultado Asociado:	Aumentar la defensa y protección de los consumidores mayores de 18 años, medido como el nivel porcentual de percepción en la protección de los derechos del consumidor, de 62% en el año 2017 a 75% en el año 2022.

#### IV. Formulación y Ejecución Física-Financiera

##### IV.I - Desempeño financiero

Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje de Ejecución (ejecutado/vigente)
314,639,385.00	329,110,565.93	209,741,484.61	63.73%

Producto	Indicador	Presupuesto Anual 2022		Programación Trimestral (Abril - Junio)		Ejecución Trimestral (Abril - Junio)		Avance	
		Física (A)	Financiera (B)	Física (C)	Financiera (D)	Física (E)	Financiera (F)	Física (%) G=E/C	Financiero (%) H=F/D
6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales	Cantidad de establecimientos inspeccionados	9,288	53,068,399.00	2,786.00	10,613,682.00	947	6,985,956.00	34%	65.82%
6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Porcentaje de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas	320	27,065,270	82.00	5,413,054.00	84	890,697.25	102%	16.45%
6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	12,004	33,611,497.00	3,601.00	6,722,299.00	3,272	1,755,903.28	91%	26.12%

#### V. Análisis de los Logros y Desviaciones

##### V.I - Información de Logros y Desviaciones por Producto

<b>Producto:</b>	6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales
<b>Descripción del producto:</b>	Realización de inspecciones a establecimientos nacionales, para garantizar el derecho de disponer de bienes y servicios de calidad a los consumidores.
<b>Logros alcanzados:</b>	Para asegurar la cobertura de la inspección a nivel nacional, se programaron establecimientos anual 9,288. De estas, al Tercer trimestre 2022 la meta fue de 2786 y se ejecutaron 947, representando un cumplimiento de 34% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 65.82%, al ejecutar RD\$ 6,985,956.00 de los RD\$10,613,682.00 programados.
<b>Causas y justificación del desvío:</b>	Causas de desvío físico : Para este trimestre surgieron problemas con logísticas y transporte como consiguiente la meta no fue alcanzada. Como medio de subsanación hemos realizado un proceso de compra de vehículos para mejorar la operatividad de la institución. Causa de Desvío Financiero: Se debe al compromiso continuo a través de procesos de comparación de precios y licitaciones que aun están en proceso de registro de contratos en la Contraloría General de la República.
<b>Producto:</b>	6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo
<b>Descripción del producto:</b>	Repección de reclamaciones del consumidor ante algún bien o servicio que presenten inconformidad, con el fin de realizar conciliaciones entre ambas partes

<b>Logros alcanzados:</b>	Para asegurar la respuesta oportuna a los reclamos de los consumidores, se programó un porcentaje de casos trabajos de un 91% anual. Al Tercer trimestre 2022 la meta fue de 82% y se ejecutó un 84%, representando un cumplimiento de 102% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento de 16.45%, al ejecutar RD\$890,697.25 de los RD\$5,413,054.00 programados.
<b>Causas y justificación del desvío:</b>	Causa de Desvío Físico: este producto se completo satisfactoriamente. Causa de Desvío Financiero: Se debe al compromiso continuo a través de procesos de comparación de precios y licitaciones que aun estan en proceso de registro de contratos en la Contraloría General de la República.
<b>Producto:</b>	6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales
<b>Descripción del producto:</b>	Capacitaciones de acciones formativas en protección de los derechos al consumidor y buenas practicas comerciales para consumidores y proveedores.
<b>Logros alcanzados:</b>	Accionando de forma preventiva la institución realiza acciones formativas dirigidas a proveedores y consumidores en torno a sus deberes y derechos relativos a la protección de los derechos del consumidor, se programaron 7,844 participantes para el año 2022. Al Tercer trimestre 2022 la meta fue de 3,601 y se logró obtener 3,272, representando un cumplimiento mayor de un 91% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento de 26.12%, al ejecutar RD\$1,755,903.28 de los RD\$6,722,299.00 programados.
<b>Causas y justificación del desvío:</b>	Causas de desvío físico: la meta se logró pensando en las estadísticas del año anterior y el resultado fue que se obtuvo más capacitaciones de lo requerido. Causa de Desvío Financiero: Se debe al compromiso continuo a través de procesos de comparación de precios y licitaciones que aun estan en proceso de registro de contratos en la Contraloría General de la República.

**VI. Oportunidades de Mejora**  
**VI. i - De acuerdo a los eventos presentados durante la ejecución del producto, ¿qué aspecto puede mejorarse?**  
 Analizar y aprobar la planificación anual institucional en torno a las estrategias de las nuevas autoridades.

**Nota:** Las secciones III, IV, V y VI deben ser repetidas, la misma cantidad de programas sustantivos (codificados desde 11 al 95) que tenga la unidad ejecutora

**Realizado por:**  
  
 Martiza Araujo  
 Dirección de Planificación y Desarrollo

**Validado por:**  
  
 Pedro Jimenez  
 Encargado de Contabilidad

**Aprobado por:**  
  
 Eddy Alcántara  
 Director Ejecutivo