

Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras									
	Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión					
Gobierno de la REPÚBLICA DOMINICANA PRESUPUESTO	DEC-FOR013		16/10/2023	1					
I- Información Institucional									
I.I - Completar los datos requeridos sobre la institución									
Capítulo	5161- INSTITUTO DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR								
Subcapítulo	01- INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR								
Unidad Ejecutora	0001- INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR								
Misión	<i>Proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas.</i>								
Visión	<i>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.</i>								
II. Contribución a la Estrategia Nacional de Desarrollo	DESARROLLO PRODUCTIVO								
Eje estratégico:	3								
Objetivo general:	3.3	<i>Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social</i>							
Objetivo(s) específico(s):	3.3.1	<i>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</i>							
III. Información del Programa									
Nombre:	11 - Defensa y protección a los derechos del consumidor.								
Descripción:	<i>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.</i>								
Beneficiarios:	<i>Consumidores y usuarios de bienes y servicios.</i>								
Resultado Asociado:	<i>Aumentar la defensa y protección de los consumidores mayores de 18 años, medida 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 2023.</i>								



IV. Formulación y Ejecución Física-Financiera						
V.I - Desempeño Financiero		Presupuesto Vigente			Porcentaje de Ejecución (ejecutado/vigente)	
Presupuesto Inicial		Presupuesto Anual 2023	Programación Trimestral (Julio - Septiembre)	Ejecución Trimestral (Julio - Septiembre)	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje de Ejecución (ejecutado/vigente)
Producto	Indicador	Física (A)	Financiera (B)	Física (C)	Financiera (D)	Física (E)
6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales	Cantidad de establecimientos inspeccionados	12,073	33,750,464.00	2,414.6	8,437,616.00	4,329
6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Porcentaje de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas	420	15,021,555.00	105	3,755,388.75	80
6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	15,000	27,067,364.00	3,750	6,766,841.00	4,937
V. Análisis de los Logros y Desviaciones						
V.I - Información de Logros Y Desviaciones por Producto		6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales.				
Producto:		Realización de inspecciones a establecimientos nacionales, para garantizar el derecho de disponer de bienes y servicios de calidad a los consumidores.				
Logros alcanzados:		Para asegurar la cobertura de la inspección a nivel nacional, se programaron establecimientos anual 12,073. De estas, al tercer trimestre 2023 la meta fue de 2,414.60 y se ejecutaron 4,329, representando un cumplimiento de 179% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 84.09%, al ejecutar RD\$ 7,095,006.67 de los RD\$ 8,437,616.00 programados.				
Causas y justificación del desvío:		La meta fue lograda por la implementación del plan piloto del proyecto nacional de etiquetado, por ende, se realizaron más inspecciones. En cuanto a meta financiera el desvío se debe a acciones que quedaron pendientes por ejecutar en el trimestre anterior, como es el pago de incentivo por rendimiento del MAP que estaba estipulado en el presupuesto para septiembre 2023. Ver pago realizado en Octubre 2023.				



Producto:	6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo.
Descripción del producto:	Reacción de reclamaciones del consumidor ante algún bien o servicio que presenten inconformidad, con el fin de realizar conciliaciones entre ambas partes.
Logros alcanzados:	Para asegurar la respuesta oportuna a los reclamos de los consumidores, se programó un porcentaje de casos trabajados de un 420% anual. Para el tercer trimestre 2023, la meta fue de un 105% y se ejecutó 80%, representando un cumplimiento de 76% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados demuestran un cumplimiento de 70.45% al ejecutar RD\$ 2,645,487.57 de RD\$ 3,755,388.75 programados.
Causas y justificación del desvío:	En cuanto a la meta física podemos ver un breve descenso comparado con el trimestre anterior debido a la implementación de un nuevo sistema de reclamaciones PAC. Lo cual todavía está proceso de modificaciones. En cuanto a meta financiera, el desvío se debe a acciones que quedaron pendientes por ejecutar en el trimestre anterior, como es el pago de incentivo por rendimiento del MAP que estaba estipulado en el presupuesto para septiembre 2023. Ver pago realizado en Octubre 2023.
Producto:	6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales.
Descripción del producto:	Capacitaciones de acciones formativas en protección de los derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales para consumidores y proveedores.
Logros alcanzados:	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. Al tercer trimestre 2023 la meta fue de 3,750 y se ejecutaron 4,937, representando un cumplimiento de 132% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 95.96%, al ejecutar RD\$ 6,493,126.40 de los RD\$ 6,766,841.00 programados.
Causas y justificación del desvío:	La meta fue lograda por la implementación del Plan Nacional de Etiquetado, por ende, incrementaron las capacitaciones, tanto proveedores como consumidores. En cuanto a meta financiera el desvío se debe a acciones que quedaron pendientes por ejecutar en el trimestre anterior, como es el pago de incentivo por rendimiento del MAP que estaba estipulado en el presupuesto para septiembre 2023. Ver pago realizado en Octubre 2023.
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



Aprobado por:

Eddy Alcantara
Director Ejecutivo
DIRECCIÓN DE SUMINISTRO EJECUTIVA
PROCONSUMIDOR *SOP*