



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

PDI-13-2021

Santo Domingo, D.N.-
09 de Abril de 2021

Dr. Eddy Alcántara Castillo

Director Ejecutivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor)
Su Despacho. –

Asunto: Informe de Evaluación de Cumplimiento Plan Operativo Anual (Julio-Diciembre 2020)

Distinguido Doctor:

Cortésmente nos dirigimos a usted, con el objetivo de presentarle la evaluación del **Plan Operativo Anual (POA)** de la institución del año 2020.

El mismo resume el desarrollo y los principales logros producidos durante el 2do Semestre del año 2020 de todas las áreas de la Sede Central, tanto misionales como de apoyo, y de las Oficinas Provinciales, acompañados del promedio general de todos los meses evaluados.

En ese sentido y atendiendo lo solicitado por la resolución 01-2018 de estandarización de los sub-portales de transparencia, se requiere de su aprobación para la carga del presente documento firmando la portada del mismo en el espacio de "Aprueba".

Agradeciendo su valiosa atención a esta comunicación, reciba nuestros saludos cordiales.

Atentamente,



Darislady Reyes
Licda. Darislady Reyes

Encargada del Departamento de Planificación y Desarrollo
DR/jc



Av. Charles Summer No. 33, Los Prados, Santo Domingo, D.N., República Dominicana
Para denuncias: **809-567-8555** - Desde el interior sin cargos: **1-809-200-8555**
www.proconsumidor.gob.do

Santo Domingo
809-472-2731

Santiago
809-581-1713

San Francisco de Macorís
809-588-2063

San Pedro de Macorís
809-529-3411

Barahona
809-524-5460



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**

Julio-Diciembre

2020

"Evaluación Semestral"

Elabora	Revisa	Aprueba
Lic. Joan Camilo Analista de Planificación y Desarrollo	Lic. Darislady Reyes Enc. Depto. de Planificación y Desarrollo	Director/a Ejecutivo/a
Firma: <i>Joan Camilo</i>	Firma: <i>Darislady Reyes</i>	Firma: <i>[Signature]</i>
Fecha: <i>25/01/2021</i>	Fecha: <i>26/11/2021</i>	Fecha: <i>22/01/2021</i>

Índice

1. Introducción	3
2. Resumen ejecutivo	4
3. Calificación General por Áreas de la Sede.....	5
Representación gráfica del cumplimiento en la Sede durante el 2do Semestre	6
4. Calificación General por Oficina Provincial	7
Representación gráfica del cumplimiento en las Oficinas Provinciales.....	8
4. Ejecuciones Detalladas de la Sede	9
4.1 Oficina de Acceso a la Información: 100%.....	9
4.2 Cooperación Internacional: 99%.....	10
4.3 Servicio al Usuario: 98%.....	11
4.4 Planificación y Desarrollo: 97%	12
4.5 Conciliación: 94%.....	13
4.6 Financiero: 94%	14
4.7 Tecnologías de la Información y Comunicación: 93%	16
4.8 Seguridad de Productos: 92%	17
4.9 Análisis de Publicidad y Precios: 90%.....	18
4.10 Administrativo: 90%	19
4.11 Jurídico: 90%	21
4.12 Educación al Consumidor: 86%.....	23
4.13 Inspección y Vigilancia: 86%	24
4.14 Recursos Humanos: 80%	25
5. Ejecuciones Detalladas de las Oficinas Provinciales	26
5.1 Oficina Provincial de San Juan de la Maguana: 52%.....	26
5.2 Oficina Provincial de Hato Mayor: 46%.....	28
5.3 Oficina Provincial de Santiago: 45%	30
5.4 Oficina Provincial de Barahona: 36%.....	32
5.5 Oficina Provincial de San Francisco de Macorís: 32%.....	34
5.6 Oficina Provincial de San Cristóbal: 31%.....	36
5.7 Oficina Provincial de San Pedro de Macorís: 29%	38
6. Recomendaciones y Conclusiones Generales	40

1. Introducción

El presente informe de gestión correspondiente a la evaluación del Plan Operativo Anual (POA) 2020; resume el desarrollo y los principales logros producidos en el 2do Semestre del año 2020 de los Departamentos Misionales y de Apoyo de la Sede y de las Oficinas Provinciales, acompañados del promedio general de todos los meses evaluados.

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 la Pandemia de carácter Mundial del Virus CoViD-19. Esto también pasó factura durante el 2do semestre, paralizando totalmente algunas de las actividades que tanto departamentos misionales como áreas de apoyo tenían en sus Planes Operativos, y en otros casos, imposibilitándolas de su ejecución definitivamente.

El nivel de cumplimiento de las metas pautadas por la institución correspondiente al 2do Semestre del año 2020, a pesar de los infortunios, fue fructífero. Once (11) Departamentos obtuvieron evaluaciones por encima del 90%, estos fueron: **Oficina de Acceso a la Información** con 100%, **Cooperación Internacional** con 99%, **Servicio al Usuario** con calificación de 98%, **Planificación y Desarrollo** con 97%, **Conciliación y Financiero** con 94%, **Tecnologías de la Información y Comunicación** con 93%, **Seguridad de Productos** con 92%, y **Administrativo y Jurídico** con 90%. Otros Tres (3) Departamentos, tales como **Educación al Consumidor**, **Inspección y Vigilancia**, y **Recursos Humanos**, obtuvieron calificaciones de +80%.

De igual forma, a nivel provincial, la operatividad se vio afectada directamente por el virus pandémico CoviD-19. **San Juan de la Maguana** obtuvo un cumplimiento de 52%. Otras dos (2) oficinas obtuvieron evaluaciones dentro del rango de los 40%+, estas fueron **Hato Mayor** y **Santiago** con 46% y 45% respectivamente. Por otra parte, **Barahona** con 36%, **San Francisco de Macorís** con 32%, **San Cristóbal** con 31% y por último **San Pedro de Macorís** con 29%.

En ese sentido, el **promedio de cumplimiento de la Sede para el 2do Semestre fue de un 92%, mientras que el promedio general total del año 2020 abarca un 92%**. Mientras que el **promedio de cumplimiento de las Oficinas Provinciales para para el 2do Semestre fue de un 39%, abarcando un promedio general total de 59%** dentro del Plan Operativo de la institución para el año 2020.

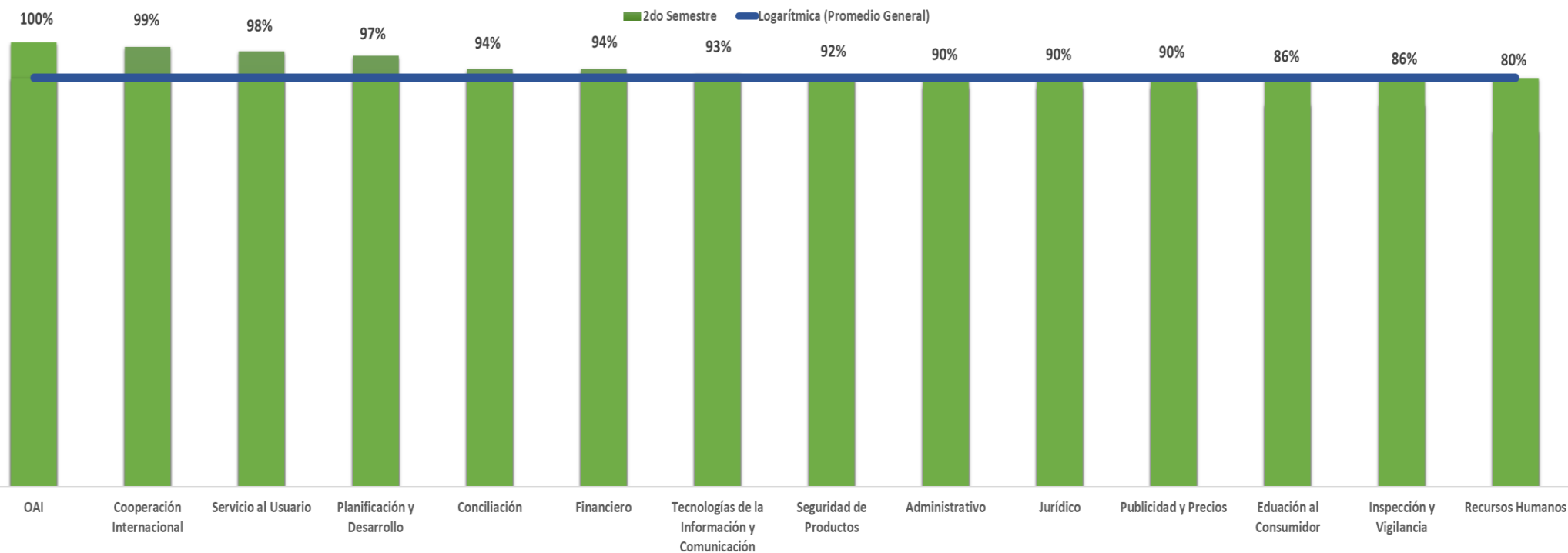
3. Calificación General por Áreas de la Sede

No.	Área Administrativa	Porcentaje de Cumplimiento del 1er Semestre	Porcentaje de Cumplimiento del 2do Semestre	Porcentaje de Cumplimiento General
1	<i>Oficina de Acceso a la Información</i>	100%	100%	100%
2	<i>Cooperación Internacional</i>	98%	99%	99%
3	<i>Servicio al Usuario</i>	97%	98%	98%
4	<i>Planificación y Desarrollo</i>	92%	97%	95%
5	<i>Conciliación</i>	95%	94%	95%
6	<i>Seguridad de Productos</i>	95%	92%	94%
7	<i>Tecnologías de la Información y Comunicación</i>	92%	93%	93%
8	<i>Análisis de Publicidad y Precios</i>	92%	90%	91%
9	<i>Administrativo</i>	91%	90%	91%
10	<i>Financiero</i>	84%	94%	89%
11	<i>Jurídico</i>	84%	90%	87%
12	<i>Educación al Consumidor</i>	88%	86%	87%
13	<i>Inspección y Vigilancia</i>	85%	86%	86%
14	<i>Recursos Humanos</i>	82%	80%	81%
15	<i>Buenas Prácticas Comerciales</i>	95%	*N/D	*N/D
16	<i>Laboratorio de Pesos y Medidas</i>	90%	*N/D	*N/D
17	<i>Comunicaciones</i>	*N/D	*N/D	*N/D
18	<i>Asociaciones de Consumidores</i>	*N/D	*N/D	*N/D
		91%	92%	92%

*N/D = La información de evaluación por parte del área no fue remitida al momento de realizar este informe.

Representación gráfica del cumplimiento en la Sede durante el 2do Semestre

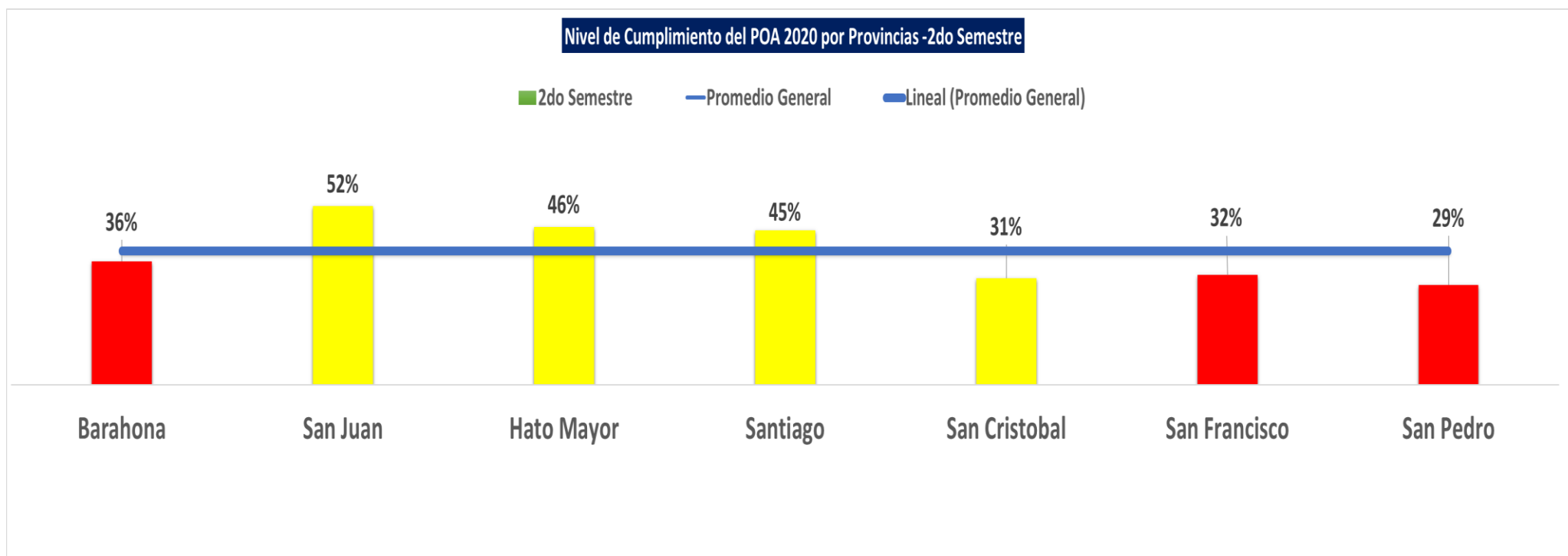
Nivel de Cumplimiento del POA 2020 por Áreas - 2do Semestre



4. Calificación General por Oficina Provincial

No.	Oficina Provincial	Porcentaje de Cumplimiento del 1er Semestre	Porcentaje de Cumplimiento del 2do Semestre	Porcentaje de Cumplimiento General
1	<i>Barahona</i>	92%	36%	64%
2	<i>San Juan de la Maguana</i>	73%	52%	63%
3	<i>Hato Mayor</i>	73%	46%	60%
4	<i>Santiago</i>	59%	45%	52%
5	<i>San Cristóbal</i>	72%	31%	52%
6	<i>San Francisco de Macorís</i>	66%	32%	49%
7	<i>San Pedro de Macorís</i>	38%	29%	34%
		68%	39%	53%

Representación gráfica del cumplimiento en las Oficinas Provinciales



4. Ejecuciones Detalladas de la Sede

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.

4.1 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	98%	100%
Socializados los reportes de evaluación	Número de socializaciones realizadas sobre los reportes de evaluación	6	100%
Actualizado mensualmente el Portal de Transparencia Gubernamental con las directrices de DIGEIG en el tiempo establecido (Antes del día 10 de cada mes)	Número de informes de ejecución presupuestaria cargados en el tiempo establecido	6	100%
	Número de informes de compras institucionales cargadas en el tiempo establecido	6	
	Número de informes de nóminas cargadas en el tiempo establecido	6	
	Número de Informes de Datos Abiertos cargados en el tiempo establecido (trimestralmente)	2	
	Porcentaje de Informes de Beneficiarios de programas asistenciales cargados en el tiempo establecido	100%	
	Cantidad de relaciones de inventarios fijos cargados de la institución cargados en el tiempo establecido (semestralmente)	1	
	Cantidad de relaciones de inventarios en almacén cargados en el tiempo establecido (trimestralmente)	2	
Cumplimiento del indicador de Transparencia Gubernamental	Porcentaje de cumplimiento	95%	100%

- 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

La Oficina de Acceso a la Información obtuvo un promedio de cumplimiento de **100%** para el 2do Semestre, abarcando un cumplimiento general del 100%.

4.2 Cooperación Internacional: 99%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionados proyectos de cooperación no reembolsable	Cantidad de acuerdos de cooperación no reembolsable con el Centro de Educación al Consumidor de Argentina	1	100%
	Porcentaje de obtención de beca para el Simposio Internacional Virtual del ICPHSO de Seguridad de Productos y Comercio Electrónico.	1	
Gestionados benchmarkings con homólogos internacionales	Cantidad de Benchmarkings Digitales Gestionados	5	100%
Realizados eventos (Congresos, Fórums y Seminarios)	Cantidad de eventos realizados	2	100%
Realizados intercambios de informaciones con instituciones internacionales sobre temas de consumo	Cantidad de participaciones en foros internacionales	4	95%
	Cantidad de participaciones en foros internacionales teleconferencias y webinars internacionales	11	
	Porcentaje de consultas a organizaciones internacionales realizadas	100%	

- Análisis de desviación

Los Indicadores “Cantidad de acuerdos no reembolsables con el BID, AECID, Embajada China, Embajada de Japón y la Unión Europea”, “Cantidad de Benchmarkings presenciales gestionados”, el producto “Realizados eventos, congresos, fórums y seminarios” “Cantidad de acuerdos de cooperación no reembolsable con la Embajada de Japón” “Cantidad de acuerdos de cooperación no reembolsable con el BID (Consumidor Turista)” “Porcentaje de ejecución del acuerdo de cooperación técnica con Alemania” “Porcentaje de ejecución del acuerdo de cooperación técnica con Australia” “Porcentaje de ejecución del acuerdo de cooperación técnica con Canadá” y “Realizados acercamientos con Cámaras de Comercio y Producción de Países Extranjeros” no pudieron ser ejecutados, debido a que los diferentes organismos internacionales han enfocado sus esfuerzos en proyectos dirigidos a la lucha contra virus pandémico desde una perspectiva de salud. De igual forma, las embajadas y Agencias de Cooperación Internacional han estado en su mayoría cerradas.

- Promedio general

La División de Cooperación Internacional obtuvo un promedio de cumplimiento de **99%** para el 2do Semestre, abarcando un cumplimiento general del 99%.

4.3 Servicio al Usuario: 98%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Atendidas las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	98%
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%	95%
Atendidas las solicitudes de Mediación	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	99%

- **Análisis de desviación**

El Producto “Porcentaje de satisfacción de los usuarios”, no pudo ser evaluado para esta entrega de evaluación, debido a inconvenientes con el sistema facilitador de evaluaciones con fallas irreparables durante la pandemia.

- **Promedio general**

El Departamento de Servicio al Usuario obtuvo un promedio de cumplimiento de **98%** para el 2do semestre, abarcando un cumplimiento general de 98%.

4.4 Planificación y Desarrollo: 97%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Elaborado Plan Operativo Anual 2021	Porcentaje de unidades organizativas con POA	100%	100%
Monitoreada y Evaluada la Planificación Operativa Anual 2020	Cantidad de informes de evaluación realizados	1	100%
	Porcentaje de áreas evaluadas semestral	50%	
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%
Elaborada e Implementada Carta de Compromiso al Ciudadano	Porcentaje de avance	100%	70%
Elaborado inventario para el control de los procesos institucionales	Inventario elaborado y actualización semestral	1	100%
Participado en la formulación de acuerdos de desempeño	Porcentaje de acuerdos de desempeño revisados	100%	95%
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%
Aplicado Sondeo general sobre satisfacción de los servicios de Pro Consumidor	Porcentaje de encuesta realizada	95%	100%
Monitoreado cumplimiento del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública	Porcentaje de cumplimiento	95%	96%
Monitoreado Presupuesto Físico-Financiero 2020	Cantidad de Informes de evaluación del Presupuesto	2	100%

- Análisis de desviación

Los Productos “Implementado Sistema Integrado de Gestión de Calidad” y “Implementado Sistema Informático para la Planificación Institucional” fueron imposibilitados de su realización debido a la reestructuración de acciones causados por el virus CoviD-19.

- Promedio general

El Departamento de Planificación y Desarrollo obtuvo un promedio de cumplimiento de **97%** para el 2do Semestre, abarcando un promedio general de 95%.

4.5 Conciliación: 94%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Solucionados los conflictos entre proveedores y consumidores	Porcentaje de casos conciliados	85%	92%
	Porcentaje de casos conciliados previamente	10%	
Conciliadas las audiencias a través de Pro Concilia	Porcentaje de casos conciliados a través de Pro Concilia	30%	100%
Proyecto de Sistema de Notificación en Línea de proveedores vía correo electrónico	Cantidad de proveedores inscritos	10	90%
	Porcentaje de implementación del sistema	100%	

- Análisis de desviación

El indicador “Porcentaje de casos trabajados respecto a reclamaciones recibidas en el tiempo establecido” fue sacado de esta evaluación, debido a la anormalidad de trabajo de los casos causado por el virus pandémico.

- Promedio general

El Departamento de Conciliación obtuvo un promedio de cumplimiento de **94%** para el 2do Semestre, abarcando una calificación general de 95%.

4.6 Financiero: 94%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionada la ejecución presupuestaria	Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto financiero	100%	97%
	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%	
Cumplidas las auditorías financieras y plan de mejora.	Porcentaje de cumplimiento de los planes de mejoras de las auditorías	100%	91%
Administradas las Cuentas por Pagar	Porcentaje de cuentas por pagar libradas en el tiempo establecido	97%	89%
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%	95%
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%	60%
Gestionado el pago de nóminas institucionales	Cantidad de archivos de nóminas cargadas en el	54	100%

	SIGEF (antes del día 10 de cada mes)		
	Cantidad de archivos de nóminas adicionales	13	
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%	
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 a 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 Financiero obtuvo un promedio de cumplimiento de **94%** para el 2do Semestre, abarcando un cumplimiento general de 89%.

4.7 Tecnologías de la Información y Comunicación: 93%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Obtenida la Nortic E1	Cantidad de normas obtenidas	1	85%
Implementadas estrategias internas a través de un programa para aumentar el uso de las Tics en la institución.	Porcentaje de implementación	100%	100%
Desarrollada e Implementada Plataforma de inscripción de proveedores del Sector Construcción	Porcentaje de Implementación y Desarrollo de los Sistemas y Plataformas	100%	80%
Desarrollada plataforma de seguimiento y carga de libros de reclamaciones		100%	
Desarrollado e Implementado Sistema Automatizado de Inspección y Vigilancia		100%	
Gestionado e Implementado un nuevo Sistema de Gestión Institucional		100%	
Desarrollado e Implementado Sistema de Evaluación del POA Institucional		100%	
Desarrollado e Implementado Sistema de Correspondencia Digital		100%	
Relanzada y Actualizada ProcoApp 2.0. (Añadiéndole SIDIP y otras funcionalidades)		100%	
Diseñado y Ejecutado Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipos Tecnológicos	Programa elaborado	1	100%
iTICge	Porcentaje de Cumplimiento en el iTICge	92%	92%
Implementado mecanismo de resguardo de información en las nubes (Mensual)	Porcentaje de implementación del mecanismo	100%	100%
	Cantidad de áreas integradas al Mecanismo de resguardo	27	

- Análisis de desviación

Los Productos “Desarrollado e Implementado Sistema de Correspondencia Digital”, “Realización interconexión telefónica con las provincias” fueron imposibilitadas de su realización debido a cambio de prioridades tecnológicas a raíz del Covid-19.

- Promedio general

El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación obtuvo un promedio de cumplimiento de **93%** para el 2do Semestre, abarcando una calificación general de 93%.

4.8 Seguridad de Productos: 92%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Publicadas las alertas de seguridad de productos y servicios	Cantidad de alertas publicadas	6	67%
Protegidos los consumidores de accidentes de consumo vehiculares	Implementado Proyecto Piloto de Identificación de Productos Riesgosos en Aseguradoras y Dealers	100%	100%
	Diagnóstico y Plan de Mejora	1	
	Porcentaje de Implementación del Plan de Mejora	100%	
Realizada Campaña Internacional de la OEA sobre Seguridad de Productos del Covid-19	Porcentaje de ejecución de la campaña	100%	100%
Realizados informes bimensuales de la RCSS sobre Seguridad de Productos.	Cantidad de informes remitidos	3	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” no tuvieron posibilidad de ejecución debido a las limitaciones presentadas por la Pandemia del Covid-19.

- **Promedio general**

Seguridad de Productos obtuvo un promedio de cumplimiento de **92%** para el 2do Semestre, abarcando un cumplimiento general de 94%.

4.9 Análisis de Publicidad y Precios: 90%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Capacitados proveedores en prevención de publicidad responsable	Cantidad de charlas a proveedores	12	100%
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.	1018	100%
	Cantidad de análisis publicitarios realizados remitidos	200	
	Porcentaje de análisis publicitarios por denuncias o reclamaciones tramitadas en 1 semana.	85%	
Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios	Número de formularios de productos alimenticios enviados	1200	72%
	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	75%
	Cantidad de recetas elaboradas publicadas	25	
Publicado informe de comportamiento de precios	Cantidad de informes publicados	2	100%

- Análisis de desviación

Los Productos “Expandido el alcance del SIDIP a 2 supermercados trimestrales” y “Colocados puntos estratégicos para colocación promocional del SIDIP” fueron imposibilitados de su realización por contratiempos causados por el Covid-19.

- Promedio general

El Departamento de Análisis de Publicidad y Precios obtuvo un promedio de cumplimiento de **90%** para el 2do Semestre, abarcando un cumplimiento general de 91%

4.10 Administrativo: 90%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Readecuación de oficinas y áreas de la institución	Cantidad de áreas readecuadas	2	100%
Elaborado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, etc.)	Porcentaje de implementación del programa	100%	100%
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%	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%
Gestionados un nuevo edificio	Cantidad de propuestas de adquisición de nuevo edificio presentadas	5	0%
Gestionados procesos de compras en el tiempo solicitado	Porcentaje de solicitudes de compras en el tiempo establecido	90%	100%
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%	90%
Realizada evaluación de proveedores	Porcentaje de proveedores evaluados	100%	95%

Atendidas las demandas de suministros de materiales y equipos de oficinas	Porcentaje de requisiciones atendidas acorde a los requerimientos	95%	100%
Definida 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	100%	90%
Programas de mantenimientos para vehículos	Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento de vehículos	100%	80%
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**

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 Administrativo obtuvo un promedio de cumplimiento de **90%** para el 2do Semestre, abarcando un cumplimiento general de 91%.

4.11 Jurídico: 90%

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%	85%
	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%	
Gestionado el seguimiento al cumplimiento de las decisiones y acuerdos administrativos	Porcentaje de casos gestionados respecto a los recibidos	90%	90%
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%	100%
	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	50%	56%

Registrados concursos, rifas y sorteos	Porcentaje de certificados de aprobación de registro emitidas en un tiempo máximo de 15 días	100%	100%
Gestión de contratos de servicios	Porcentaje de contratos de servicios personales elaborados en el tiempo establecido *(15 días)	90%	90%
	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%	
Manual de Acroprovi	Manual formulado	1	85%
Participado en las capacitaciones por solicitud	Porcentaje de participación en capacitaciones a solicitud de otras áreas	90%	100%

- **Análisis de desviación**

El Producto “Registrados los Proveedores extranjeros” no presentó ninguna solicitud de registro, por lo que, para fines de evaluación, será clasificado como producto de arrastre para el próximo año.

- **Promedio general**

El Departamento Jurídico obtuvo un promedio de cumplimiento de **90%** para el 2do Semestre, abarcando una calificación general de 87%.

4.12 Educación al Consumidor: 86%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Realizadas llamadas telefónicas de concientización al consumidor	Porcentaje de llamadas realizadas	100%	100%
Impartidas charlas sobre protección de los derechos del consumidor	Cantidad de charlas en las comunidades	123	100%
Campañas educativas para orientación al consumidor	Número de Campañas	4	50%

- **Análisis de desviación**

Los Productos “Impartidos talleres sobre Protección de los Derechos del Consumidor”, “Desarrollado Curso de Orientación a Consumidores Virtual”, “Implementado programa piloto educativo a maestros”, “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 imposibilitados de realización debido al cierre total del sistema educativo y demás instituciones vinculadas a la realización de los mismos productos, debido a la pandemia Covid-19.

- **Promedio general**

El Departamento de Educación al Consumidor obtuvo un promedio de cumplimiento de **86%** para el 2do Semestre, abarcando un cumplimiento general de 85%

4.13 Inspección y Vigilancia: 86%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	Cantidad de inspecciones del grupo Agua, Alimentos y Bebidas	1736	58.46%
	Cantidad de inspecciones del grupo Adulteración, Contrabando y Falsificación	207	
	Cantidad de inspecciones del grupo Juguetes, Productos de Higiene y Belleza	182	
	Cantidad de inspecciones del grupo Metrología y Bienes Defectuosos	130	
	Cantidad de inspecciones del grupo Servicio Turístico	78	
	Cantidad de inspecciones del grupo Publicidad y precios visibles	78	
	Cantidad de inspecciones del grupo Cobros Indebidos	78	
	Cantidad de inspecciones del grupo Construcciones y viviendas	104	
	Porcentaje de inspecciones especiales realizadas por COVID-19	100%	
Gestionados los cierres y aperturas a establecimientos comerciales	Porcentaje de suspensiones realizadas en tiempo definido	95%	100%
Ampliado alcance de acreditación de organismo de inspección	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción	100%	100%

- 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 **86%** para el 2do Semestre, abarcando un promedio general de 85%.

4.14 Recursos Humanos: 80%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Capacitaciones al personal	Cantidad de capacitaciones gestionadas	20	80%
	Porcentaje de capacitaciones evaluadas	100%	
Evaluación del desempeño	Porcentaje de empleados evaluados por resultado	15%	85%
	Porcentaje de empleados evaluados con baja calificación con plan de mejora realizado	100%	
Seguridad en el Trabajo	Cantidad de jornadas de salud	5	25%
Reclutamiento y selección del personal	Cantidad de concursos	2	90%
	Porcentaje de colaboradores de nuevo ingreso que recibieron inducción	100	
	Porcentaje de plazas vacantes con candidatos evaluados respecto a lo solicitado	45%	
Compensación y Beneficios	Cantidad de solicitudes tramitadas en el tiempo establecido	100%	100%
Registro y Control	Porcentaje de novedades notificadas en el tiempo oportuno	100%	100%
	Porcentaje de reporte de asistencia mensual remitidos en los tiempos establecidos	100%	
	Porcentaje de contratos actualizados en los tiempos establecidos	100%	
SISMAP	Porcentaje de cumplimiento	93%	83%

- Análisis de desviación

Los indicadores “Cantidad de simulacros de evacuación, accidentes laborales e inundación”, así como “Cumplimiento del Plan de evaluación e identificación de riesgos” fueron pasados para ser evaluados el 2do Semestre del año, por motivo de que se imposibilitarían cumplir por motivos del Covid-19.

- Promedio general

El Departamento de Recursos Humanos obtuvo un promedio de cumplimiento de **80%** para el 2do Semestre, abarcando un cumplimiento general de 81%.

5. Ejecuciones Detalladas de las Oficinas Provinciales

5.1 Oficina Provincial de San Juan de la Maguana: 52%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Realizadas actividades extracurriculares de apoyo al consumidor durante el CoviD-19	Porcentaje de cumplimiento de las actividades extracurriculares	100%	100%
Intervenciones en medios de comunicaciones	Cantidad de intervenciones en programas de televisión y radio	2	0%
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	90%	100%
Educados los consumidores a nivel provincial	Cantidad de Charlas	8	83%
	Cantidad de Jornadas Comunitarias	2	0%
	Cantidad de campañas de temporada	2	50%
Reducidos los tiempos en reclamaciones	Porcentaje de expedientes tramitados en el tiempo establecido (5 días)	90%	40%
	Porcentaje de resolución de Conciliaciones en el tiempo establecido (15 días)	90%	49%
Identificados medios promocionales para los servicios de atención a reclamaciones y denuncias	Cantidad de propuestas de promoción enviadas	1	0%
Remitidos informes de impacto con oportunidades de acción institucional en la provincia	Cantidad de informes enviados	2	0%
Gestionado listado de alguaciles elegibles para cierres en la provincia	Cantidad de alguaciles registrados	2	0%
Difundidos los temas actuales de pro consumidor en la provincia	Porcentaje de contenidos de la sede difundidos en la provincia	100%	100%
Difundidas alertas de productos	Porcentaje de alertas de productos difundida en la provincia	100%	100%
Realizados videos testimoniales de consumidores satisfechos	Cantidad de videos testimoniales de consumidores satisfechos.	4	50%

- Análisis de desviación

Los productos “Gestionado programa de pasantía de 60 horas”, “Gestionados contratos de adhesión”, “Impartidos talleres de buenas prácticas” y “Registradas las rifas, concursos y sorteos”, no se llegaron a realizar debido a temas logísticos que imposibilitaron la ejecución de los mismos debido a la Pandemia del Covid-19.

- Promedio general

La Oficina Provincial de San Juan de la Maguana obtuvo un promedio de cumplimiento de **52%** para el 2do Semestre, abarcando un cumplimiento general de 63%.

5.2 Oficina Provincial de Hato Mayor: 46%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Realizadas actividades extracurriculares de apoyo al consumidor durante el CoviD-19	Porcentaje de cumplimiento de las actividades extracurriculares	100%	100%
Intervenciones en medios de comunicaciones	Cantidad de intervenciones en programas de televisión y radio	16	0%
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	90%	100%
Educados los consumidores a nivel provincial	Cantidad de Charlas	8	50%
	Cantidad de Jornadas Comunitarias	2	0%
	Cantidad de campañas de temporada	2	0%
Reducidos los tiempos en reclamaciones	Porcentaje de expedientes tramitados en el tiempo establecido (5 días)	90%	64%
	Porcentaje de resolución de Conciliaciones en el tiempo establecido (15 días)	90%	88%
Identificados medios promocionales para los servicios de atención a reclamaciones y denuncias	Cantidad de propuestas de promoción enviadas	1	0%
Remitidos informes de impacto con oportunidades de acción institucional en la provincia	Cantidad de informes enviados	2	0%
Remitidos los precios de librerías y farmacias	Porcentaje de formularios de precios remitidos en el tiempo establecido. (días 15 y 30 de cada mes)	100%	0%
Tramitados los recursos de reconsideración y jerárquicos	Porcentaje de recursos de reconsideración y jerárquicos tramitados en el tiempo establecido (2 días)	100%	100%
Registradas Las rifas, concursos y sorteos	Cantidad de empresas canalizadas para fines de registro en Pro Consumidor.	5	0%
Remitida la de publicidad de carácter engañoso	Porcentaje de publicidad engañosa encontrada remitida en el tiempo requerido (1 día)	100%	100%
Difundidos los temas actuales de pro consumidor en la provincia	Porcentaje de contenidos de la sede difundidos en la provincia	100%	100%
Difundidas alertas de productos	Porcentaje de alertas de productos difundida en la provincia	100%	100%
Realizados videos testimoniales de consumidores satisfechos	Cantidad de videos testimoniales de consumidores satisfechos.	4	0%

- **Análisis de desviación**

Los productos “Gestionado programa de pasantía de 60 horas”, “Gestionados contratos de adhesión”, “Impartidos talleres de buenas prácticas” y “Registradas las rifas, concursos y sorteos”, no se llegaron a realizar debido a temas logísticos que imposibilitaron la ejecución de los mismos debido a la Pandemia del Covid-19.

- **Promedio general**

La Oficina Provincial de Hato Mayor obtuvo un promedio de cumplimiento de **46%** para el 2do Semestre, abarcando un cumplimiento total de 60%.

5.3 Oficina Provincial de Santiago: 45%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Realizadas actividades extracurriculares de apoyo al consumidor durante el CoviD-19	Porcentaje de cumplimiento de las actividades extracurriculares	100%	100%
Intervenciones en medios de comunicaciones	Cantidad de intervenciones en programas de televisión y radio	8	13%
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	90%	100%
Educados los consumidores a nivel provincial	Cantidad de Charlas	8	0%
	Cantidad de Jornadas Comunitarias	2	0%
	Cantidad de campañas de temporada	2	0%
Reducidos los tiempos en reclamaciones	Porcentaje de expedientes tramitados en el tiempo establecido (5 días)	90%	69%
	Porcentaje de resolución de Conciliaciones en el tiempo establecido (15 días)	90%	88%
Identificados medios promocionales para los servicios de atención a reclamaciones y denuncias	Cantidad de propuestas de promoción enviadas	1	0%
Remitidos informes de impacto con oportunidades de acción institucional en la provincia	Cantidad de informes enviados	2	0%
Tramitadas notificaciones de alguaciles	Porcentaje de actos de alguaciles notificaciones remitidas en los tiempos establecidos (10 días)	90%	98%
Tramitados los recursos de reconsideración y jerárquicos	Porcentaje de recursos de reconsideración y jerárquicos tramitados en el tiempo establecido (2 días)	100%	20%
Registradas Las rifas, concursos y sorteos	Cantidad de empresas canalizadas para fines de registro en Pro Consumidor.	2	100%
Difundidos los temas actuales de pro consumidor en la provincia	Porcentaje de contenidos de la sede difundidos en la provincia	100%	100%
Difundidas alertas de productos	Porcentaje de alertas de productos difundida en la provincia	100%	100%
Realizados videos testimoniales de consumidores satisfechos	Cantidad de videos testimoniales de consumidores satisfechos.	4	0%

- **Análisis de desviación**

Los productos “Gestionado programa de pasantía de 60 horas”, “Gestionados contratos de adhesión” y “Impartidos talleres de buenas prácticas” no se llegaron a realizar debido a temas logísticos que imposibilitaron la ejecución de los mismos debido a la Pandemia del Covid-19.

- **Promedio general**

La Oficina Provincial de Santiago obtuvo un promedio de cumplimiento de **45%** para el 2do Semestre, abarcando un cumplimiento general de 52%.

5.4 Oficina Provincial de Barahona: 36%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Realizadas actividades extracurriculares de apoyo al consumidor durante el CoviD-19	Porcentaje de cumplimiento de las actividades extracurriculares	100%	100%
Intervenciones en medios de comunicaciones	Cantidad de intervenciones en programas de televisión y radio	8	38%
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio al usuario	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	90%	100%
Educados los consumidores a nivel provincial	Cantidad de Charlas	8	13%
	Cantidad de Jornadas Comunitarias	2	50%
	Cantidad de campañas de temporada	2	0%
Reducidos los tiempos en reclamaciones	Porcentaje de expedientes tramitados en el tiempo establecido (5 días)	90%	98%
	Porcentaje de resolución de Conciliaciones en el tiempo establecido (15 días)	90%	100%
Identificados medios promocionales para los servicios de atención a reclamaciones y denuncias	Cantidad de propuestas de promoción enviadas	1	0%
Remitidos informes de impacto con oportunidades de acción institucional en la provincia	Cantidad de informes enviados	2	0%
Realizados levantamientos de sectores que necesiten impartirles Talleres de Buenas Prácticas Comerciales	Cantidad de levantamientos realizados	1	0%
Gestionado listado de alguaciles elegibles para cierres en la provincia	Cantidad de alguaciles registrados	1	0%
Tramitados recursos de reconsideración y jerárquicos	Porcentaje de recursos de reconsideración y jerárquicos tramitados en el tiempo establecido (2 días)	100%	0%
Remitida publicidad de carácter engañoso	Porcentaje de publicidad engañosa encontrada remitida en el tiempo requerido (1 día)	100%	0%
Remitidos los precios de librerías y farmacias	Porcentaje de formularios de precios remitidos en el tiempo establecido. (días 15 y 30 de cada mes)	100%	50%

Registradas Las rifas, concursos y sorteos	Cantidad de empresas canalizadas para fines de registro en Pro Consumidor	5	0
Difundidos los temas actuales de pro consumidor en la provincia	Porcentaje de contenidos de la sede difundidos en la provincia	100%	100%
Difundidas alertas de productos	Porcentaje de alertas de productos difundida en la provincia	100%	50%
Realizados videos testimoniales de consumidores satisfechos	Cantidad de videos testimoniales de consumidores satisfechos.	4	50%

- **Análisis de desviación**

Los productos “Gestionado programa de pasantía de 60 horas”, “Gestionados contratos de adhesión” y “Impartidos talleres de buenas prácticas” no se llegaron a realizar debido a temas logísticos que imposibilitaron la ejecución de los mismos debido a la Pandemia del Covid-19.

- **Promedio general**

La Oficina Provincial de Barahona obtuvo un promedio de cumplimiento de **36%** para el 2do Semestre, abarcando un cumplimiento general de 64%.

5.5 Oficina Provincial de San Francisco de Macorís: 32%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Realizadas actividades extracurriculares de apoyo al consumidor durante el CoviD-19	Porcentaje de cumplimiento de las actividades extracurriculares	100%	100%
Intervenciones en medios de comunicaciones	Cantidad de intervenciones en programas de televisión y radio	8	88%
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	90%	98%
Educados los consumidores a nivel provincial	Cantidad de Charlas	8	0%
	Cantidad de Jornadas Comunitarias	2	0%
	Cantidad de campañas de temporada	2	0%
Reducidos los tiempos en reclamaciones	Porcentaje de expedientes tramitados en el tiempo establecido (5 días)	90%	69%
	Porcentaje de resolución de Conciliaciones en el tiempo establecido (15 días)	90%	37%
Identificados medios promocionales para los servicios de atención a reclamaciones y denuncias	Cantidad de propuestas de promoción enviadas	1	0%
Remitidos informes de impacto con oportunidades de acción institucional en la provincia	Cantidad de informes enviados	2	0%
Tramitados los recursos de reconsideración y jerárquicos	Porcentaje de recursos de reconsideración y jerárquicos tramitados en el tiempo establecido (2 días)	100%	45%
Remitida la de publicidad de carácter engañoso	Porcentaje de publicidad engañosa encontrada remitida en el tiempo requerido (1 día)	100%	45%
Realizado levantamiento Asociación de estudiantes	Levantamiento realizado	1	0%
Registradas Las rifas, concursos y sorteos	Cantidad de empresas canalizadas para fines de registro en Pro Consumidor	5	0%
Difundidos los temas actuales de pro consumidor en la provincia	Porcentaje de contenidos de la sede difundidos en la provincia	100%	100%
Difundidas alertas de productos	Porcentaje de alertas de productos difundida en la provincia	100%	10%

Realizados videos testimoniales de consumidores satisfechos	Cantidad de videos testimoniales de consumidores satisfechos.	4	0%
---	---	---	----

Análisis de desviación

Los productos “Gestionado programa de pasantía de 60 horas”, “Gestionados contratos de adhesión” y “Impartidos talleres de buenas prácticas” no se llegaron a realizar debido a temas logísticos que imposibilitaron la ejecución de los mismos debido a la Pandemia del Covid-19.

- Promedio general

La Oficina Provincial de San Francisco de Macorís obtuvo un promedio de cumplimiento de **32%** para el 2do Semestre, abarcando un cumplimiento general de 49%.

5.6 Oficina Provincial de San Cristóbal: 31%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Realizadas actividades extracurriculares de apoyo al consumidor durante el CoviD-19	Porcentaje de cumplimiento de las actividades extracurriculares	100%	100%
Intervenciones en medios de comunicaciones	Cantidad de intervenciones en programas de televisión y radio	8	0%
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	90%	100%
Educados los consumidores a nivel provincial	Cantidad de Charlas	8	75%
	Cantidad de Jornadas Comunitarias	2	0%
	Cantidad de campañas de temporada	2	0%
Reducidos los tiempos en reclamaciones	Porcentaje de expedientes tramitados en el tiempo establecido (5 días)	90%	34%
	Porcentaje de resolución de Conciliaciones en el tiempo establecido (15 días)	90%	27%
Identificados medios promocionales para los servicios de atención a reclamaciones y denuncias	Cantidad de propuestas de promoción enviadas	1	0%
Remitidos informes de impacto con oportunidades de acción institucional en la provincia	Cantidad de informes enviados	2	0%
Realizado levantamiento de empresas grandes para hacer las citas digitales	Cantidad de proveedores	3	20%
Tramitados los recursos de reconsideración y jerárquicos	Porcentaje de recursos de reconsideración y jerárquicos tramitados en el tiempo establecido (2 días)	100%	0%
Remitida la de publicidad de carácter engañoso	Porcentaje de publicidad engañosa encontrada remitida en el tiempo requerido (1 día)	100%	0%
Remitidos los precios de librerías y farmacias	Porcentaje de formularios de precios remitidos en el tiempo establecido. (días 15 y 30 de cada mes)	100%	0%
Registradas Las rifas, concursos y sorteos	Cantidad de empresas canalizadas para fines de registro en Pro Consumidor.	1	0%
Difundidos los temas actuales de pro consumidor en la provincia	Porcentaje de contenidos de la sede difundidos en la provincia	100%	97%
Difundidas alertas de productos	Porcentaje de alertas de productos difundida	100%	97%

Realizados videos testimoniales de consumidores satisfechos	Cantidad de videos testimoniales de consumidores satisfechos.	4	0%
---	---	---	----

- **Análisis de desviación**

Los productos “Gestionado programa de pasantía de 60 horas”, “Gestionados contratos de adhesión” y “Impartidos talleres de buenas prácticas” no se llegaron a realizar debido a temas logísticos que imposibilitaron la ejecución de los mismos debido a la Pandemia del Covid-19.

- **Promedio general**

La Oficina Provincial de San Cristóbal obtuvo un promedio de cumplimiento de **31%** para el 2do Semestre, abarcando un cumplimiento general de 52%.

5.7 Oficina Provincial de San Pedro de Macorís: 29%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Realizadas actividades extracurriculares de apoyo al consumidor durante el CoviD-19	Porcentaje de cumplimiento de las actividades extracurriculares	100%	100%
Intervenciones en medios de comunicaciones	Cantidad de intervenciones en programas de televisión y radio	1	0%
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	90%	100%
Educados los consumidores a nivel provincial	Cantidad de Charlas	8	0%
	Cantidad de Jornadas Comunitarias	2	0%
	Cantidad de campañas de temporada	2	0%
Reducidos los tiempos en reclamaciones	Porcentaje de expedientes tramitados en el tiempo establecido (5 días)	90%	82%
	Porcentaje de resolución de Conciliaciones en el tiempo establecido (15 días)	90%	34%
Identificados medios promocionales para los servicios de atención a reclamaciones y denuncias	Cantidad de propuestas de promoción enviadas	1	0%
Remitidos informes de impacto con oportunidades de acción institucional en la provincia	Cantidad de informes enviados	2	0%
Tramitados recursos de reconsideración y jerárquicos	Porcentaje de recursos de reconsideración y jerárquicos tramitados en el tiempo establecido (2 días)	100%	0%
Realizado levantamiento Asociación de estudiantes	Levantamiento realizado	1	0%
Registradas Las rifas, concursos y sorteos	Cantidad de empresas canalizadas para fines de registro en Pro Consumidor.	1	0%
Difundidos los temas actuales de pro consumidor en la provincia	Porcentaje de contenidos de la sede difundidos en la provincia	100%	100%
Difundidas alertas de productos	Porcentaje de alertas de productos difundida en la provincia	100%	100%
Realizados videos testimoniales de consumidores satisfechos	Cantidad de videos testimoniales de consumidores satisfechos.	4	0%

- **Análisis de desviación**

Los productos “Gestionado programa de pasantía de 60 horas”, “Gestionados contratos de adhesión”, “Impartidos talleres de buenas prácticas” y “Registradas las rifas, concursos y sorteos”, no se llegaron a realizar debido a temas logísticos que imposibilitaron la ejecución de los mismos debido a la Pandemia del Covid-19.

- **Promedio general**

La Oficina Provincial de San Pedro de Macorís obtuvo un promedio de cumplimiento de **29%** para el 2do Semestre, abarcando un cumplimiento general de 32%.

6. Recomendaciones y Conclusiones Generales

De acuerdo con los resultados de la evaluación, los principales riesgos ocurridos en el proceso de ejecución estuvieron asociados a factores externos sociales, específicamente a la situación epidemiológica del país por el CoviD-19, la cual ha conllevado la reprogramación de metas y/o ajustes en la definición de indicadores.

De igual forma, con la finalidad de velar por el logro de los productos programados por las distintas unidades organizativas, y en procura de una gestión eficiente de los riesgos, se sugiere tomar en consideración las siguientes recomendaciones generales, a fin de reducir el impacto negativo en las ejecutorias del Plan Operativo Anual del año 2021:

- Seguimiento y análisis anticipado de los riesgos identificados a fin de tomar medidas de mitigación de manera oportuna.
- Solicitar de manera oportuna las modificaciones a la planificación operativa.
- Validar que los indicadores y metas de los productos estén formulados acorde a la capacidad y/o competencia del área.
- Analizar la tendencia histórica de ejecución de los productos y tomarla como punto de partida al momento de la programación de metas, a fin de evitar la sobreproducción o, en su defecto, ejecución incipiente.
- El establecimiento de un régimen de consecuencias respecto a las áreas que no remitan sus evaluaciones en el tiempo requerido.