



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 -Septiembre

2022

"Evaluación Trimestral"

Elabora Marco Varona Técnico de Planificación & Desarrollo	Revisa Lic. Maritza Araujo Directora de Planificación & Desarrollo	Aprueba 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: 98.77%	6
3.2	Oficina de Acceso a la Información: 99.51%	8
3.3	Servicio al Usuario: 69.3%	9
3.4	Planificación y Desarrollo: 99%	13
3.5	Buenas Prácticas Comerciales: 83.33%	19
3.6	Laboratorio de Pesos y Medidas: 10%	20
3.7	Conciliación: 100%	21
3.8	Educación al Consumidor: 100 %	22
3.9	Inspección y Vigilancia: 83.7%	24
3.10	Financiero: 91%	26
3.11	Tecnologías de la Información y Comunicación: 73.48%	27
3.12	Jurídico: 86.7%	29
3.13	Análisis de Publicidad y Precios: 86.22%	32
3.14	Seguridad de Productos: 80 %	35
3.15	Cooperación Internacional: 65.5%	37
3.16	Recursos Humanos: 83.3%	38
3.17	División de Fomento de Asociaciones de Consumidores: 62.5%	40
3.18	Comunicación: 100%	41
4	Recomendaciones y Conclusiones Generales	48

1. Introducción

El presente informe de gestión correspondiente a la evaluación del Plan Operativo Anual (POA) 2022; resume el desarrollo y los principales logros producidos en el 3er Trimestre del año 2022.

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 trimestrales es de acompañamiento por parte de la Dirección 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 trimestral.

2. Resumen ejecutivo

El nivel de cumplimiento de las metas pautadas por la institución correspondiente al 3er Trimestre del año 2022, fue bastante próspero. En ese sentido, **el promedio general de cumplimiento para el 3er Trimestre fue de un %**, dentro del Plan Operativo de la institución para el año 2022.

Calificación General por Área

No.	Área Administrativa	Porcentaje de Cumplimiento del 3er Trimestre
1	<i>Administrativo</i>	98.77%
2	<i>Oficina de Acceso a la Información</i>	99.51%
3	<i>Servicio al Usuario</i>	69.3%
4	<i>Planificación y Desarrollo</i>	99%
5	<i>Buenas Prácticas Comerciales</i>	83.33%
6	<i>Laboratorio de Pesos y Medidas</i>	10%
7	<i>Conciliación</i>	100%
8	<i>Educación al Consumidor</i>	100%
9	<i>Inspección y Vigilancia</i>	83.7%
10	<i>Financiero</i>	91%
11	<i>Tecnologías de la Información y Comunicación</i>	73.48%
12	<i>Jurídico</i>	86.7%
13	<i>Análisis de Publicidad y Precios</i>	86.22%
14	<i>Seguridad de Productos</i>	80%
15	<i>Cooperación Internacional</i>	65.5%
16	<i>Recursos Humanos</i>	83.3%
17	<i>División de Fomento de Asociaciones de Consumidores</i>	62.5%
18	<i>Comunicación</i>	100%

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: 98.77%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Implementado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, aire, plomería, cerrajería, herrería etc.)	Porcentaje de implementación del programa	100%	100%
Verificada y Custodiada la Caja Chica de la Institución	Porcentaje utilizado del fondo de caja chica para situaciones emergentes de la institución	85%	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%	90%
SISCOMPRAS	Porcentaje de cumplimiento en el SISCOMPRAS	96.4%	90.29%
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 procesos de compras según lo programado en el PACC	Porcentaje de solicitudes de compras (trimestrales, semestrales, anuales y contratos)	90%	100%
Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Cantidad de compras fuera del PACC	1	100%

Realizada evaluación de proveedores	Porcentaje de proveedores evaluados	100%	100%
Atendidas las demandas de suministros de materiales	Porcentaje de requisiciones atendidas acorde a los requerimientos	98%	100%
Implementado Programa de Limpieza Institucional	Porcentaje de implementación	100%	100%
Implementación de programación por departamento de salidas para asignación de choferes	Porcentaje de implementación	100%	100%
Atendidas las solicitudes de servicio de transporte	Porcentaje de solicitudes atendidas	95%	100%
Programas de mantenimientos para vehículos	Programa de mantenimiento elaborado	1	100%
	Porcentaje de cumplimiento	100%	
Atendidas las correspondencias internas (1 día)	Porcentaje de correspondencia tramitada al área correspondiente	100%	100%
Atendidas las correspondencias externas (2 días)	Porcentaje de correspondencia tramitada al destino correspondiente	90%	100%
Mantenida la organización del área física del archivo	Porcentaje de cumplimiento de la organización	100%	100%

- **Análisis de desviación**

- **Promedio general**

La Dirección Administrativa obtuvo un promedio de cumplimiento de **98.77%** para el 3er Trimestre.

3.2 Oficina de Acceso a la Información: 99.51%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionados los requerimientos de información del ciudadano	Porcentaje de solicitudes de información tramitadas y respondidas	100%	100%
	Porcentaje de denuncias, sugerencias y quejas recibidas por la línea 311 atendidas en los tiempos establecidos	100%	
	Tiempo de respuesta de la solicitud	15 días hábiles	
Socializados los reportes de evaluación	Número de socializaciones realizadas sobre los reportes de evaluación	1	98.89%
Cumplimiento del indicador de Transparencia Gubernamental	Porcentaje de Cumplimiento	90%	99.65%

- **Análisis de desviación**

- **Promedio general**

La Oficina de Acceso a la Información obtuvo un promedio de cumplimiento de **99.51%** para el 3er Trimestre.

3.3 Servicio al Usuario: 69.3%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	95%	N/A
Implementado programa de Pro Consumidor Móvil en campañas institucionales	Porcentaje de campañas asistidas en base a la programación institucional	80%	N/A
Atendidas las solicitudes de servicios de registro y cierre en los tiempos requeridos Atendidas las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios	Porcentaje de solicitudes de servicios de registro recibidas y tramitadas en el tiempo establecido	90%	100%
	Porcentaje de solicitudes de cierre tramitadas		
	Porcentaje de expedientes tramitados y recibidos vía presencial	98%	
	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través del Portal Web en el tiempo establecido	98%	
	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del correo institucional en el tiempo establecido	98%	100%
	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del Call Center en el tiempo establecido	98%	

Atendidas las solicitudes de Denuncias
de Consumidores o Usuarios

Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoAPP en el tiempo establecido	98%
Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de la línea 462 en el tiempo establecido	98%
Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de las redes sociales en el tiempo establecido	98%
Porcentaje de expedientes tramitados y recibidos vía presencial	100%
Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través del Portal Web en el tiempo establecido	100%
Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del correo institucional en el tiempo establecido	100%
Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del Call Center en el tiempo establecido	100%
Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoAPP en el tiempo establecido	100%
Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de la línea 462 en el tiempo establecido	100%

100%

	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de las redes sociales en el tiempo establecido	100%	
Orientados los consumidores a favor de sus derechos	Porcentaje de expedientes tramitados y recibidos vía presencial	100%	74%
	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través del Portal Web en el tiempo establecido	100%	
	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del correo institucional en el tiempo establecido	100%	
	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del Call Center en el tiempo establecido	100%	
	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoAPP en el tiempo establecido	100%	
	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de la línea 462 en el tiempo establecido	100%	
	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de las redes sociales en el tiempo establecido	100%	
Atendidas las solicitudes de Mediación	Porcentaje de expedientes tramitados y recibidos vía presencial	98%	41.7%

	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través del Portal Web en el tiempo establecido	98%	
	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del correo institucional en el tiempo establecido	98%	
	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del Call Center en el tiempo establecido	98%	
	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoAPP en el tiempo establecido	98%	
	Porcentaje de expedientes tramitados recibidos a través de la línea 462 en el tiempo establecido	98%	
Monitoreado el tiempo de respuesta de las solicitudes de servicios institucionales interpuestas por los usuarios en el tiempo establecido	Porcentaje de monitoreos realizados para promover el cumplimiento de los tiempos de respuesta	90%	0%

- **Análisis de desviación**

- **Promedio general**

El Departamento de Servicio al Usuario obtuvo un promedio de cumplimiento de **69.3%** para el 3er Trimestre.

3.4 Planificación y Desarrollo: 99%

Producto(s)	Indicador	Meta	Porcentaje de cumplimiento
Monitoreada y Evaluada la Planificación Operativa Anual 2022	Cantidad de informes de evaluación realizados	1	100%
	Porcentaje de áreas evaluadas trimestral	100%	
Formulados los planes, programas y proyectos.	Porcentaje de planes, programas y proyectos formulados de acuerdo a estándares nacionales e internacionales acorde a los solicitados	100%	100%
Evaluados los planes, programas y proyectos	Porcentaje de planes, programas y proyectos evaluados	100%	100%
Implementado el sistema informático para la planificación institucional.	Porcentaje de Implementación del Sistema informático	100%	N/A

Aprobada Carta de Compromiso al Ciudadano	Porcentaje de avance	100%	80%
Implementado Sistemas de Gestión de Calidad. (ISO 9001-2015, ISO 37001-2016 e ISO 19600-2014)	Porcentaje de implementación	100%	100%
Revisado sistema de documentación	Cantidad de revisiones y actualizaciones	2	100%
Aplicado Modelo CAF como sistema de calidad en la institución	Porcentaje de aplicación	100%	100%
Aplicado Sondeo general sobre satisfacción de los servicios de Pro Consumidor	Porcentaje de encuesta realizada respecto a las programadas	100%	100%
Aplicadas auditorías de control de procesos.	Cantidad de auditorías del SGC Inspección	1	100%

	Cantidad de procesos auditados (2 archivo, 2 de servicios generales, 1 SEU, CON, JUR, EDU, PES, LAB, BPC, CRP	12	100%
Monitoreado cumplimiento del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública	Porcentaje de cumplimiento	95%	100%
Realizado Seguimiento Presupuesto Físico-Financiero 2022	Cantidad de Informes de seguimiento realizados	1	100%
	Cantidad de informes de evaluación realizados	1	
Implementadas Fichas de Procesos Institucionales	Porcentaje de fichas de procesos revisadas	100%	100%
	Porcentaje de áreas con ficha de proceso implementada	100%	

Realizada revisión de procesos por la dirección	Revisión por la dirección realizada en el tiempo establecido	1	100%
Realizado seguimiento a no conformidades de auditorías internas y externas	Porcentaje de acciones correctivas cerradas en un tiempo menor a 3 meses	100%	100%
Cumplidos los requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno V2	Porcentaje de implementación	90%	100%
Verificadas las solicitudes de compra de bienes y servicios	Porcentaje de solicitudes revisadas en los tiempos (1 día)	100%	100%
Realizado manejo de riesgo institucional	Porcentaje de cumplimiento del procedimiento	100%	100%

Realizadas postulaciones a premios y reconocimientos de Buenas Prácticas en la administración Pública	Porcentaje de cumplimiento plan de trabajo Premio RD Incluye	100%	100%
Promovido el levantamiento y procesamiento de las estadísticas de producción institucional	Porcentaje de áreas utilizando plantillas de reporte estadísticos actualizadas	100%	100%
	Porcentaje de reportes mensuales y trimestrales realizados en los tiempos correspondientes	100%	
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%

Realizado tratamiento de quejas y sugerencias en los tiempos establecidos. (15 días laborales)	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido para el tratamiento de Quejas y Sugerencias. (Quejas y sugerencias recibidas vs tratadas)	100%	100%
--	---	------	------

- **Análisis de desviación**

- **Promedio general**

La dirección de Planificación y Desarrollo obtuvo un promedio de cumplimiento de **99%** para el 3er Trimestre.

3.5 Buenas Prácticas Comerciales: 83.33%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Formalizada mesa de trabajo con Federaciones y Asociaciones de Comerciantes	Cantidad de federaciones y asociaciones integradas a la mesa	2	100%
	Cantidad de reuniones	2	
Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (alimentos, bebidas y agua)	Cantidad de charlas	3	100%
	Cantidad de talleres	1	
Realizadas participaciones en Comités de Normas y Reglamentos Técnicos	Porcentaje de propuestas revisadas a favor del consumidor	100%	100%
Verificación de Etiquetado en productos Alimenticios Comercializados	Porcentaje de elaboración del proyecto	100%	0%
	Porcentaje de productos Alimenticios que cumplen con el etiquetado	100%	
Verificado el cumplimiento de buenas prácticas comerciales en comercios	Cantidad de establecimientos de expendio trabajados	500	100%
	Cantidad de establecimientos de no expendio de alimentos visitados	38	
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)	90%	100%

- Análisis de desviación

- Promedio general

El Departamento de Buenas Prácticas Comerciales obtuvo un promedio de cumplimiento de **83.33%** para el 3er Trimestre.

3.6 Laboratorio de Pesos y Medidas: 10%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Desarrollados estudios técnicos en productos publicados	Cantidad de estudios	8	0%
Verificados instrumentos de pesos y medidas	Cantidad de instrumentos de pesaje verificados	37	10%

- **Análisis de desviación**

El no cumplimiento de estos entregables, se debió a falta de vehículos y falta de personal en el Departamento.

- **Promedio general**

El departamento de Laboratorio de Pesos y Medidas obtuvo un promedio de cumplimiento de **10%** para el 3er Trimestre.

3.7 Conciliación: 100%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Solucionados los conflictos entre proveedores y consumidores	Porcentaje de casos conciliados, sin tomar en cuenta las mediaciones.	85%	100%
	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%	
Proyecto de Sistema de Notificación en Línea de proveedores	Cantidad de proveedores inscritos	5	N/A

- **Análisis de desviación**

- **Promedio general**

El Departamento de Conciliación obtuvo un promedio de cumplimiento de **100%** para el 3er Trimestre.

Nota: En el producto Proyecto de Sistema de Notificación en Línea de proveedores, no se registraron proveedores en este trimestre, sin embargo, el departamento de Conciliación continúa con el proceso de notificación en línea.

3.8 Educación al Consumidor: 100%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Impartidas charlas sobre protección de los derechos del consumidor	Cantidad de charlas Educativas	75	100%
Propuesta talleres sobre protección de los derechos del consumidor	Elaborado Taller de derecho de consumo	2	100%
	Elaborado Taller de inocuidad de alimentos en el hogar		
	Elaborado Taller de finanzas personales		
	Elaborado Taller de publicidad responsable		
	Elaborado Taller de comercio electrónico		
	Elaborado Taller de Liderazgo		
	Elaborado Taller de Comunicación Efectiva		
	Elaborado Taller de Trabajo en Equipo		
Realizados conversatorios universitarios	Cantidad de eventos realizados	1	100%
Jornada Nacional de Concientización y Promoción de los Derechos del Consumidor	Número de Eventos	4	100%
Realizado proyecto convenios público/privado de promoción de Educación al Consumidor	Porcentaje de implementación	1	100%
Realizado contenido de orientación a consumidores	Cantidad de contenidos remitidas en los tiempos establecidos	2	100%

- **Análisis de desviación**

- **Promedio general**

El Departamento de Educación al Consumidor obtuvo un promedio de cumplimiento de **100%** para el 3er Trimestre.

3.9 Inspección y Vigilancia: 83.7%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	Cantidad de inspecciones realizadas	92%	87.57%
	Porcentaje de inspecciones en respuesta a reclamaciones realizadas en los tiempos establecidos (15 días)	95%	100%
	Porcentaje de inspecciones en respuesta a denuncias realizadas en los tiempos establecidos conforme al procedimiento	95%	27%

Realizadas las incineraciones de los productos decomisados en los tiempos establecidos.	Porcentaje de incineraciones semanales ejecutadas en los tiempos establecidos	95%	100%
Gestionados los cierres y aperturas a establecimientos comerciales	Porcentaje de inspecciones de seguimiento realizadas en el tiempo establecido	95%	100%
Ampliado alcance de acreditación de organismo de inspección (Construcción)	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción	100%	87.57%

- **Análisis de desviación**

- **Promedio general**

El Departamento de Inspección y Vigilancia obtuvo un promedio de cumplimiento de 83.7% para el 3er Trimestre.

3.10 Financiero: 91%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionada la ejecución presupuestaria	Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto financiero	100%	100%
	Cantidad de Informes de Ejecución Presupuestaria (10 días después de haber finalizado el mes)	3	
	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%	30%
Elaborados Estados Financieros	Cantidad de estados financieros remitidos a la OAI en el tiempo establecido	3	100%
	Cumplimiento del indicador del SISACNOC	97%	
Cumplimiento del indicador de Índice de Gestión Presupuestaria (IGP02)	Porcentaje de cumplimiento de la correcta publicación	100%	98%
Atendidas las solicitudes de preventivos y compromisos para gestión de compras	Porcentaje de preventivos entregados en el tiempo establecido (2 días) previo a planificación	90%	100%
	Porcentaje de compromisos entregados en el tiempo establecido (1 día) previo a planificación		
Gestionado el pago de los viáticos institucionales	Porcentaje de pago de viáticos institucionales (30 días después de recepcionado expediente de solicitud, sujeto a aplicación de procedimiento)	90%	100%

Gestionado el anticipo financiero	Enviada solicitud en el tiempo establecido del 20 a 30 de enero	1	100%
	Porcentaje de regularización del anticipo en el tiempo establecido, luego de 6 regulaciones realizadas (15 días después)	100%	
	Atendidas las solicitudes de reposición de caja chica (en 4 días luego de recibida, en caso que haya disponibilidad)	90%	
Realizados inventarios generales de activos fijos	Cantidad de inventarios realizados en los tiempos establecidos	1	100%

- **Análisis de desviación**

- **Promedio general**

El departamento Financiero obtuvo un promedio de cumplimiento de 91 % para el 3er Trimestre.

3.11 Tecnologías de la Información y Comunicación: 73.48%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Obtenida la Nortic A2	Porcentaje de avance	100%	100%
Obtenida la Nortic A5	Porcentaje de avance	100%	25%
Actualizados y adquiridos nuevos equipos y softwares	Porcentaje de equipos actualizados en todas las áreas	100%	100%
Gestionado e Implementado un nuevo Sistema de Gestión Institucional	Porcentaje de implementación del proyecto	100%	80%

Desarrollo e Implementado Sistema de Documentación de Calidad	Porcentaje de avance	100%	100%
Desarrollado e Implementado Sistema de Monitoreo y Evaluación del POA institucional	Porcentaje de avance	100%	100%
Diseñado y Ejecutado Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipos Tecnológicos	Programa elaborado	1	100%
	Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento a equipos tecnológicos	90%	
iTICge	Porcentaje de cumplimiento en el iTICge	91%	76.72%
Realizada interconexión telefónica con las provincias	Cantidad de provincias implementadas dentro de la interconexión	2	0%
	Porcentaje de implementación de interconexión	100%	
Atendidas las solicitudes de soportes TICs a clientes internos	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos requeridos (1hora)	90%	100%
Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	Porcentaje de solicitudes atendidas	90%	100%

- **Análisis de desviación**

- **Promedio general**

El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación obtuvo un promedio de cumplimiento de 73.48% para el 3er Trimestre.

3.12 Jurídico: 86.7%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	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	100%
	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 de la DE a partir de ser recibidas en el Departamento Jurídico. (20 días)	80%	
	Porcentaje de recursos jerárquicos tramitados para conocimiento del consejo directivo. (Mensualmente)	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)	90%	100%
	Porcentaje de notificaciones de publicidad engañosa y precios tramitadas en los tiempos establecidos. (5 días)	90%	

	Porcentaje de resoluciones de suspensión y reinicio de actividad comercial 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%	100%
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%	100%
	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%	
Elaborado Manual de Uso y Especificaciones – ACOPROVI – PRO CONSUMIDOR	Porcentaje de elaboración	100%	25%
Registrados proveedores inmobiliarios	Porcentaje de proveedores inmobiliarios registrados en el tiempo establecido	100%	N/A
Gestión de acuerdos Interinstitucional y análisis realizados	Porcentaje de expedientes trabajados respecto a recibidos	100%	100%
Realizadas capacitaciones a usuarios externos	Porcentaje de participación en capacitaciones a solicitud de otras áreas	100%	N/A
Asistida la gestión de la secretaria de la D.E. del Consejo Directivo de Pro Consumidor	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de trabajo del Consejo Directivo	100%	55%

- **Análisis de desviación**

- **Promedio general**

La Dirección Jurídica obtuvo un promedio de cumplimiento de **86.7%** para el 3er Trimestre.

Nota: En el producto ‘‘Elaborado Manual de Uso y Especificaciones’’, no se trabajó debido a que se está a la espera de la convocatoria de mesa de trabajo. En el producto ‘‘Registrados proveedores inmobiliarios’’, no se trabajó debido a que no se cuenta con un registro de proveedores inmobiliarios. El producto ‘‘Gestión de acuerdos Interinstitucional y análisis realizados’’ no aplica ya que no se firmaron acuerdos interinstitucionales.

En el producto ‘‘Realizadas capacitaciones a usuarios externos’’, los colaboradores de la Dirección Jurídica no tuvieron participación en capacitaciones.

3.13 Análisis de Publicidad y Precios: 86.22%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Capacitados proveedores en prevención de publicidad responsable	Cantidad de talleres y/o charlas realizadas	1	N/A%
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	125	50%
	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 publicitarios	38	86.8%
Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios	Número de formularios de productos	710	100%

Expandido el alcance del SIDIP	Cantidad de Supermercados implementados al SIDIP	4	80.5%
	Cantidad de Boletines de Precios promedios en Almacenes agregados al SIDIP	252	
	Cantidad de Boletines de Precios promedios en Colmados agregados al SIDIP	720	
	Cantidad de Boletines de Precios promedios en Mercados agregados al SIDIP	72	
Realizados análisis de compras inteligentes para orientación del consumidor	Cantidad de análisis de productos del mes	3	100%
Publicado informe de comportamiento de precios	Cantidad de informes de precios mensuales	3	100%
	Cantidad de informes de precios semanales	12	
	Cantidad de capsulas informativas Observatorio de Precios de Mercados Internacionales	12	
	Cantidad de informes de precios trimestral	1	

- **Análisis de desviación**

- **Promedio general**

El Departamento de Análisis de Publicidad y Precios obtuvo un promedio de cumplimiento de **86.22%** para el 3er Trimestre.

3.14 Seguridad de Productos: 80%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Publicadas las alertas de seguridad de productos y servicios	Cantidad de alertas publicadas o trabajadas	4	100%
Mejorías implementadas en Campañas y Charlas de Seguridad de Productos	Cantidad de charlas impartidas	1	100%
	Campañas realizadas	1	
Creados comités de Seguridad de Vigilancia de Productos	Creación de Comités con actores relevantes de la sociedad	1	100%

Protegidos los Consumidores de accidentes de consumo vehiculares.	Ejecutado Proyecto Virtual de Identificación de Productos Riesgosos en Aseguradoras y Dealers	100%	100%
	Porcentaje de Implementación del Plan de Mejora	100%	
Implementado proyecto de identificación de productos inseguros en hospitales	Cantidad de hospitales incluidos en el proyecto	1	0%
	Porcentaje de implementación		

- **Análisis de desviación**

- **Promedio general**

Seguridad de Productos obtuvo un promedio de cumplimiento de **80%** para el 3er Trimestre.

3.15 Cooperación Internacional: 65.5%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionados proyectos de cooperación no reembolsable	Cantidad de acuerdos de cooperación no reembolsable con la AECID	1	0%
	Cantidad de acuerdos de cooperación no reembolsable con el PNUD	1	
Gestionados benchmarkings con homólogos internacionales	Cantidad de benchmarkings gestionados	1	100%
Gestionados acuerdos de cooperación técnica	Porcentaje de ejecución del acuerdo de cooperación técnica con Europa	100%	0%
Realizados eventos (Congresos, Forums y Seminarios)	Cantidad de eventos realizados	1	100%
Realizados intercambios de información con instituciones internacionales sobre temas de consumo	Cantidad de Participaciones Internacionales	7	93%
	Porcentaje de consultas a organizaciones internacionales realizadas	100%	
Realizados acercamientos con Cámaras de Comercio y Producción de Países Extranjeros	Cantidad de acuerdos de cooperación técnica gestionados	1	100%

- Análisis de desviación

El producto “ Gestionados proyectos de cooperación no reembolsable” no se realizó por que el departamento de Cooperación internacional, no cuenta con personal de apoyo, solo cuenta con la Encargada de Cooperación.

- Promedio general

La División de Cooperación Internacional obtuvo un promedio de cumplimiento de **65.5%** para el 3er Trimestre.

3.16 Recursos Humanos: 83.3%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Compensación y beneficios	Cantidad de solicitudes tramitadas en el tiempo establecido	100%	100%
	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados	100%	
Registro y Control	Porcentaje de novedades notificadas en el tiempo establecido (día 6 de cada mes)	100%	50%
	Porcentaje de no objeciones solicitadas en los tiempos establecidos (3 semanas antes de que llegue la fecha de vencimiento)		

	Porcentaje de nóminas remitidas para transparencia en el tiempo establecido (antes del día 10 de cada mes)	100%	100%
Gestionado el pago de nóminas institucionales	Cantidad de archivos de nóminas bases cargadas en el SIGEF (a más tardar el día 10 de cada mes)	27	
	Cantidad de archivos de nóminas adicionales cargados en el tiempo establecido (a partir del día 22 de cada mes)	7	

- **Análisis de desviación**

- **Promedio general**

La dirección de Recursos Humanos obtuvo un promedio de cumplimiento de 83.3% para el 3er Trimestre.

3.17 División de Fomento de Asociaciones de Consumidores: 62.5%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Implementado programa de Formación de Asociación de Consumidores	Cantidad de Asociaciones Formadas a través del Programa	5	50%
	Cantidad de acciones formativas realizadas	2	
Elaborado Procedimiento de deshabilitación de Asociaciones de Consumidores Inactivas	Porcentaje de Elaboración de Procedimiento	100%	0%
Promovida la existencia de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional	Programa de Promoción la existencia de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional elaborado.	1	100%
	Cantidad de Asociaciones registradas luego de lanzamiento del programa.	1	
	Cantidad de asociaciones apoyadas con recursos para la ejecución de actividades en fomento de la protección de los derechos del consumidor	3	
Sistematización de los expedientes de las Asociaciones	Cantidad de Asociaciones registradas en el sistema de registro de FAC	2	100%

- **Análisis de desviación**

- **Promedio general**

La División de Fomento de Asociaciones de Consumidores obtuvo un promedio de cumplimiento de **62.5%** para el 3er Trimestre.

3.18 Comunicación: 100%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Ejecutadas estrategias de aumento del impacto del canal de Facebook institucional	Porcentaje de ejecución mensual del Plan de Publicación de Contenido de Efemérides, Actividades Nacionales e Internacionales y Otros cada Día 30.	100%	100%

	Porcentaje de novedades diarias publicadas (Continuidad de un tema diario) Correos con organismos donantes.	100%	
	Cantidad de posts colocados diarios	3	
	Cantidad de Seguidores nuevos	9715	
	Interacciones en el tiempo establecido de 48 horas máximo en días laborables	100%	

Ejecutadas estrategias de aumento del impacto del canal de Instagram institucional.	Porcentaje de ejecución mensual del Plan de Publicación de Contenido de Efemérides, Actividades Nacionales e Internacionales y Otros cada Día 30.	100%	100%
	Porcentaje de novedades diarias publicadas (Continuidad de un tema diario)	100%	
	Cantidad de posts colocados diarios	3	
	Cantidad de seguidores nuevos	34397	

	Interacciones en el tiempo establecido de 24 horas máximo	100%	
Ejecutadas estrategias de aumento del impacto del canal de Twitter institucional	Porcentaje de ejecución mensual del Plan de Publicación de Contenido de Efemérides, Actividades Nacionales e Internacionales y Otros cada Día 30	100%	100%
	Porcentaje de novedades diarias publicadas (Continuidad de un tema diario)	100%	
	Favorabilidad	70%	
	No favorabilidad	30%	

	Cantidad de twitters colocados	3	
	Cantidad de seguidores nuevos	223,200	
	Interacciones en el tiempo establecido de 24 horas máximo	100%	
Ejecutadas estrategias de aumento del impacto del canal de YouTube institucional	Porcentaje de entrevistas de la D.E. colgadas en un periodo máximo de 48 horas.	100%	100%
	Porcentaje de ruedas de prensa editadas subidas en un periodo máximo de 24 horas	100%	
	Cantidad de subscriptores nuevos	25	
	Cantidad de views mensual	25	

Ejecutadas estrategias de aumento del impacto de la Página Web institucional	Cantidad de noticias mensuales del accionar institucional publicadas en la página	3	100%
Formulados y Emitidos Boletines Internos de Pro Consumidor	Cantidad de boletines institucionales internos mensual máximo 5 días	3	100%
Realizadas campañas de comunicación de un tema específico relativo al quehacer institucional en los medios de comunicación	Cantidad de campañas realizadas	2	100%
	Cantidad de personas que reaccionan en las redes sociales por cada campaña realizada/ Grado de percepción	-	
	Porcentaje de difusión de las campañas en Periódicos	90%	

	Porcentaje de difusión de las campañas en la Radio/ Televisión	90%	
	Porcentaje de difusión de las campañas en redes sociales externas a la nuestra	90%	
Brindada asistencia protocolar a eventos nacionales e internacionales celebrados en el país.	Porcentaje de asistencia brindada en eventos vs cantidad de eventos realizados	100%	100%
Atendidas las solicitudes de diseño y diagramación	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos establecidos (10 días laborables)	90%	100%

- **Análisis de desviación**

- **Promedio general**

La Dirección de Comunicación obtuvo un promedio de cumplimiento de 100% para el 3er Trimestre.

4 Recomendaciones y Conclusiones Generales

Durante el periodo julio - septiembre, La dirección 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 disponibilidades de recursos operativos, enfocarse en el cumplimiento de aquellos productos e indicadores que no pudieron ser evaluados en este 3er Trimestre y fueron movidos al 3er Trimestre, 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, esta dirección 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.