



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

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

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

Enero-Junio

“Evaluación Semestral”

Elabora	Revisa	Aprueba
Lic. Joan Camilo Analista de Planificación y Desarrollo	Lic. Darislady Reyes Enc. Depto. de Planificación y Desarrollo	Dra. Anina Del Castillo Directora Ejecutiva
Firma <i>Joan Camilo</i>	Firma <i>Darislady Reyes</i>	Firma <i>A. Del Castillo</i>
Fecha <i>4-08-2020</i>	Fecha <i>10-08-2020</i>	Fecha <i>10-08-2020</i>

Índice

1.	Introducción	3
3.	Calificación General por Áreas de la Sede.....	5
	Representación gráfica del cumplimiento en la Sede.....	6
3.1	Calificación General por Oficina Provincial	7
	Representación gráfica del cumplimiento en las Oficinas Provinciales.....	8
4.	Ejecuciones Detalladas de la Sede	9
4.1	Administrativo:	9
4.2	Oficina de Acceso a la Información:	10
4.3	Servicio al Usuario:	11
4.4	Compras y Contrataciones:	12
4.5	Planificación y Desarrollo:	13
4.6	Buenas Prácticas Comerciales:	14
4.7	Laboratorio de Pesos y Medidas:	15
4.8	Conciliación:	16
4.9	Servicios Generales:	17
4.10	Educación al Consumidor:	18
4.11	Inspección y Vigilancia:	19
4.12	Financiero:	20
4.13	Tecnologías de la Información y Comunicación:	22
4.14	Jurídico:	23
4.15	Publicidad y Precios:	25
4.16	Archivo y Correspondencia:	26
4.17	Recursos Humanos:	27
4.18	Seguridad de Productos:	28
4.19	Cooperación Internacional:	29
5.	Ejecuciones Detalladas de las Oficinas Provinciales.....	31
6.	Recomendaciones y Conclusiones Generales	45

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 1er Semestre del año 2020, tanto de las Oficinas Provinciales como de los Departamentos Misionales y de Apoyo de la Sede, 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, paralizando totalmente algunas de las actividades que tanto departamentos misionales como áreas de apoyo tenían en sus Planes Operativos con fecha a ejecutar en los primeros meses del año, y en otros casos, debieron de ser movidas para su correcta ejecución en fechas futuras.

El nivel de cumplimiento de las metas pautadas por la institución correspondiente al 1er Semestre del año 2020, a pesar de las adversidades, fue bastante prospero. Dieciséis (16) Departamentos obtuvieron evaluaciones por encima del 70%, estos fueron: **Administrativo, Oficina de Acceso a la Información y Archivo y Correspondencia** con 100%, **Compras y Contrataciones, Planificación y Desarrollo y Buenas Prácticas Comerciales** con calificaciones de +90%, **Laboratorio de Pesos y Medidas, Conciliación, Servicios Generales, Educación al Consumidor, Inspección y Vigilancia, Financiero, Tecnologías de la Información y Comunicación y Jurídico** con calificaciones de +80% y **Análisis de Publicidad y Precios** con +70%. No obstante, otros Cuatro (4) Departamentos obtuvieron calificaciones inferiores al 70%, como lo son: **Archivo y Correspondencia, Recursos Humanos, Seguridad de Productos y Cooperación Internacional**, con calificaciones inferiores al 60%.

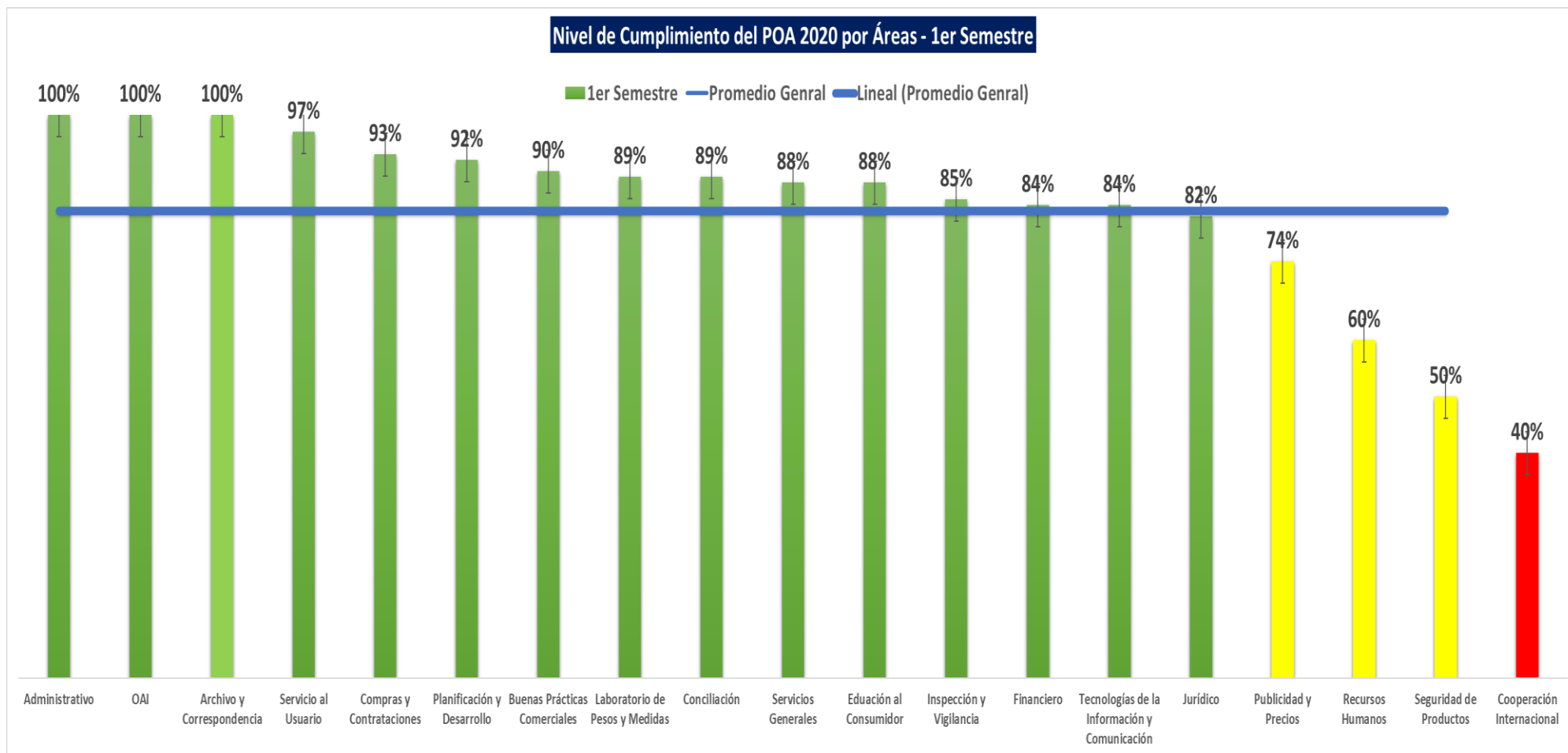
De igual forma, a nivel provincial, la operatividad fue muy diversa. Una (1) Oficina obtuvo un cumplimiento sobresaliente de 92%, esta fue **Barahona**. Otras tres (3) oficinas obtuvieron evaluaciones por encima del 70%, estas fueron **Hato Mayor y San Juan de la Maguana** con 73% y **San Cristóbal** con 72%. Otras dos (2) Oficinas obtuvieron calificaciones por encima de 50%, estas fueron: **San Francisco de Macorís** con 66% y **Santiago** con 59%. En ese sentido, una (1) oficina restante obtuvo una calificación inferior a 50%, esta fue **San Pedro de Macorís** con 38%.

En ese sentido, **el promedio general para el 1er Semestre de la Sede fue de un 82%, mientras que el promedio general de las Oficinas Provinciales fue de un 68%** 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
1	<i>Administrativo</i>	100%
2	<i>Oficina de Acceso a la Información</i>	100%
3	<i>Archivo y Correspondencia</i>	100%
4	<i>Servicio al Usuario</i>	97%
5	<i>Compras y Contrataciones</i>	93%
6	<i>Planificación y Desarrollo</i>	92%
7	<i>Buenas Prácticas Comerciales</i>	90%
8	<i>Laboratorio de Pesos y Medidas</i>	89%
9	<i>Conciliación</i>	89%
10	<i>Servicios Generales</i>	88%
11	<i>Educación al Consumidor</i>	88%
12	<i>Inspección y Vigilancia</i>	85%
13	<i>Financiero</i>	84%
14	<i>Tecnologías de la Información y Comunicación</i>	84%
15	<i>Jurídico</i>	82%
16	<i>Análisis de Publicidad y Precios</i>	74%
17	<i>Recursos Humanos</i>	60%
18	<i>Seguridad de Productos</i>	50%
19	<i>Cooperación Internacional</i>	40%
		83%

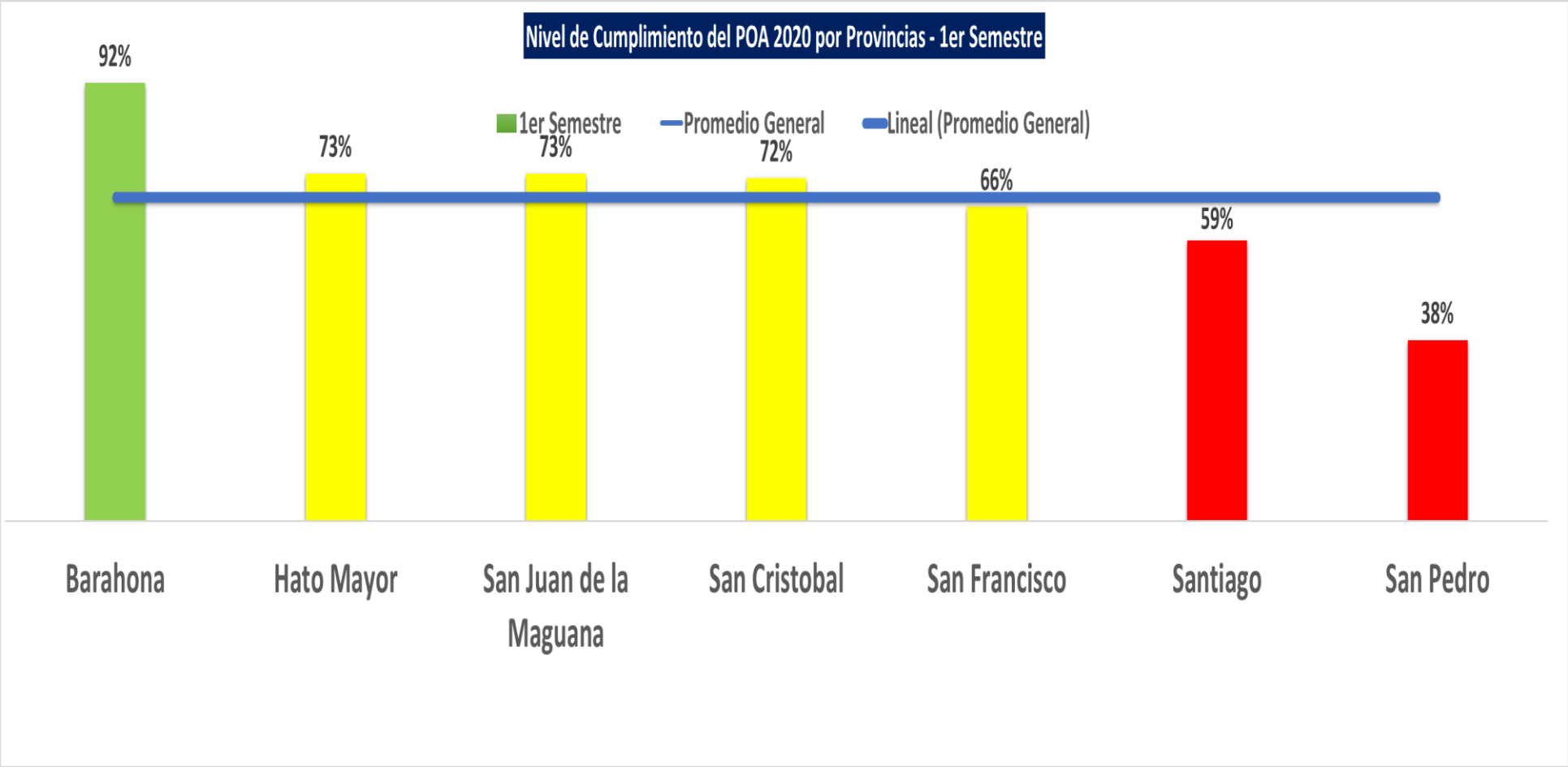
Representación gráfica del cumplimiento en la Sede



3.1 Calificación General por Oficina Provincial

No.	Oficina Provincial	Porcentaje de Cumplimiento del 1er Semestre
1	<i>Barahona</i>	92%
2	<i>Hato Mayor</i>	73%
3	<i>San Juan de la Maguana</i>	73%
4	<i>San Cristóbal</i>	72%
5	<i>San Francisco de Macorís</i>	66%
6	<i>Santiago</i>	59%
7	<i>San Pedro de Macorís</i>	38%
		68%

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 Administrativo: 100%

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%
Evaluadas las condiciones físicas mobiliarias de trabajo	Porcentaje de evaluación a la institución	100%	100%
Gestionados y administrados los recursos en el tiempo establecido (combustible, flotas, luz, agua, routers de internet, teléfono, basura, pólizas de seguro)	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	100%	100%

- Análisis de desviación

El Indicador “Porcentaje utilizado del fondo de caja chica para situaciones emergentes de la institución”, no fue evaluado debido a que no se recibieron solicitudes durante este período de tiempo. De igual forma, el Indicador “Cantidad de propuestas de adquisición de un nuevo Edificio presentadas”, fue movido para el segundo semestre por priorización de acciones durante el Covid-19.

Promedio general

El Departamento Administrativo obtuvo un promedio de cumplimiento de **100%** para el 1er Semestre.

4.2 Oficina de Acceso a la Información: 100%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionados los requerimientos de información del ciudadano	Porcentaje de informaciones respondidas	100%	100%
	Tiempo de respuesta de la solicitud	15 días hábiles	
Cumplimiento de la Ley 200-04	Porcentaje de Cumplimiento	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 1er Semestre.

4.3 Servicio al Usuario:

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	100%	93%
Implementado proyecto de formularios electrónicos e-commerce	Porcentaje de Implementación del proyecto	100%	100%
Atendidas las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	92%
Atendidas las solicitudes de Denuncias de Consumidores o Usuarios	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	100%
Orientados los consumidores a favor de sus derechos	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	100%
Atendidas las solicitudes de Mediación	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	94%

- 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 Servicio al Usuario obtuvo un promedio de cumplimiento de **97%** para el 1er semestre.

4.4 Compras y Contrataciones: 93%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionados procesos de compras en el tiempo solicitado	Porcentaje de solicitudes de compras en el tiempo establecido	90%	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%	89%
Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	PACC publicado	1	100%
Realizada evaluación de proveedores	Porcentaje de proveedores evaluados	100%	81%

- 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 División de Compras y Contrataciones obtuvo un promedio de cumplimiento de **93%** para el 1er Semestre.

4.5 Planificación y Desarrollo: 92%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
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%
Implementado el sistema informático para la planificación institucional.	Porcentaje del Implementación del Sistema informático	45%	56%
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%
Implementado Modelo CAF en la institución	Porcentaje de implementación	1	100%
Aplicadas auditorías de control de procesos.	Informes de auditorías de procesos elaborados.	1	100%
Monitoreado cumplimiento del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública	Porcentaje de cumplimiento	95%	98%
Monitoreado Presupuesto Físico-Financiero 2019	Cantidad de Informes de evaluación del Presupuesto	2	100%

- Análisis de desviación

Los Productos de “Implementado Sistema Integrado de Gestión de Calidad” y “Aplicado Sondeo General de Satisfacción de los Servicios del Consumidor” fueron postergados para el 2do Semestre por motivos de no posible realización debido al Covid-19.

- Promedio general

El Departamento de Planificación y Desarrollo obtuvo un promedio de cumplimiento de **92%** para el 1er Semestre.

4.6 Buenas Prácticas Comerciales: 90%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Implementado Proyecto de Reconocimiento a los colmados por implementación de BPC (1 Trimestral)	Cantidad de sectores evaluados	2	100%
Implementadas Buenas Prácticas Comerciales en el mercado chino	Porcentaje de establecimientos participantes del programa	90%	90%
	Porcentaje de cumplimiento de visitas de buenas prácticas	95%	
Gestionada coordinación de mesa de mercados de CONASSAN	Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo	1	92%
Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (agua, combustible, ilícito)	Cantidad de charlas	30	55%
	Cantidad de talleres	5	
Realizadas participaciones en Comités de Normas y Reglamentos Técnicos	Porcentaje de propuestas revisadas a favor del consumidor	100%	100%
Impulsada normativa de cosméticos y microbiología	Normativa propuesta	100%	100%

- Análisis de desviación

Los Productos “Implementadas Buenas Prácticas Comerciales en el Mercado Nuevo de la Duarte”, “Formalizada Mesa de Trabajo con Federaciones y Asociaciones de Comerciantes” y “Implementado Proyecto Piloto de Etiquetado en español” fueron traspasados en su ejecución para el 2do Semestre del año debido al Covid-19.

- Promedio general

El Departamento de Buenas Prácticas Comerciales obtuvo un promedio de cumplimiento de **90%** para el 1er Semestre.

4.7 Laboratorio de Pesos y Medidas: 89%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Desarrollados estudios técnicos en productos publicados	Cantidad de estudios de alimentos y bebidas no alcohólicas	5	95%
	Cantidad de estudios de cosméticos	1	
	Cantidad de estudios de agua y hielo	1	
	Cantidad de estudios de compuestos orgánicos (Bisfenol A)	1	
Verificados instrumentos de pesos y medidas	Cantidad de instrumentos de pesaje verificados	175	83%

- Análisis de desviación

Los indicadores “Cantidad de Estudios de Juguetes” y “Cantidad de estudios de combustibles (1 de adulteración y 1 de calidad), fueron movidos para el 2do semestre por imposible realización debido a la pandemia del Covid-19.

- Promedio general

El Laboratorio de Pesos y Medidas obtuvo un promedio de cumplimiento de **89%** para el 2do Semestre.

4.8 Conciliación: 89%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Solucionados los conflictos entre proveedores y consumidores	Porcentaje de casos conciliados	85%	68%
	Porcentaje de casos trabajados respecto a reclamaciones recibidas en el tiempo establecido (20 días)	90%	
	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	100%

- Análisis de desviación

El Indicador “Porcentaje de Implementación del Proyecto de Sistema de Notificación en Línea de proveedores vía correo electrónico” fue movido para el 2do Semestre para su posterior desarrollo debido al cambio de prioridades del Departamento TIC durante el Covid-19.

- Promedio general

El Departamento de Conciliación obtuvo un promedio de cumplimiento de **89%** para el 1er Semestre.

4.9 Servicios Generales: 88%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Atendidas las demandas de suministros de materiales y equipos de oficinas	Porcentaje de requisiciones atendidas acorde a los requerimientos	95%	100%
Implementado Programa de Limpieza Institucional	Programa de limpieza implementado y ejecutado	1	80%
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%	70%

- 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 División de Servicios Generales obtuvo un promedio de cumplimiento de **88%** para el 1er Semestre.

4.10 Educación al Consumidor: 88%

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	8	63%

- 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 pasadas para su correcta y completa ejecución al 2do Semestre del año, debido al cambio de prioridades institucionales debido a la pandemia Covid-19.

- Promedio general

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

4.11 Inspección y Vigilancia: 85%

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	54.22%
	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 **85%** para el 1er Semestre.

4.12 Financiero: 84%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionada la ejecución presupuestaria	Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto financiero	1	88%
	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.	Plan de Mejora elaborado	1	91%
	Porcentaje de cumplimiento de los planes de mejoras de las auditorías	100%	
Administradas las Cuentas por Pagar	Porcentaje de cuentas por pagar libradas en el tiempo establecido	97%	87%
Elaborados Estados Financieros	Cantidad de estados financieros remitidos a la OAI en el tiempo establecido	6	100%
	Cantidad de estados financieros remitidos a órgano rector	1	
Cumplimiento del indicador de Índice de Gestión Presupuestaria (IGP02)	Porcentaje de cumplimiento de la correcta publicación	100%	100%
Atendidas las solicitudes de preventivos y compromisos para gestión de compras	Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo establecido acorde a los procedimientos	90%	100%
Gestionado el pago de los viáticos institucionales	Porcentaje de pago de viáticos institucionales en el tiempo establecido mensualmente (15 días después de cerrado el mes, sujeto a aplicación de procedimiento)	90%	56%

Gestionado el pago de nóminas institucionales	Cantidad de archivos de nóminas cargadas en el SIGEF (antes del día 10 de cada mes)	54	100%
	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	0%
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 de Inspección y Vigilancia obtuvo un promedio de cumplimiento de **84%** para el 1er Semestre.

4.13 Tecnologías de la Información y Comunicación: 84%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Obtenida la Nortic A4	Cantidad de normas obtenidas	2	100%
Obtenida la Nortic E1			
Obtenida la Nortic A2			
Actualizados y Adquiridos nuevos equipos y softwares	Porcentaje de equipos en actualizados en todas las áreas	45%	100%
Desarrollado e Implementado Sistema de Cartas de Advertencias Automatizadas	Porcentaje de Implementación y Desarrollo de los Sistemas y Plataformas	100%	61%
Desarrollada e Implementada Plataforma de inscripción de proveedores del Sector Construcción		100%	
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		45%	
Relanzada y Actualizada ProcoApp 2.0. (Añadiéndole SIDIP y otras funcionalidades)		100%	
Diseñado y Ejecutado Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipos Tecnológicos		Programa elaborado	
	Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento a equipos tecnológicos	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 “Implementadas estrategias internas a través de un programa para aumentar el uso de las TICS en la institución”, “Desarrollado e Implementado Sistema de Correspondencia Digital”, “Distribuido y Certificado el Cableado Estructurado del 2do piso de la institución” y “Realización interconexión telefónica con las provincias”, fueron movidas para el 2do semestre del año por motivo del Covid-19.

- Promedio general

El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación obtuvo un promedio de cumplimiento de **84%** para el 1er Semestre.

4.14 Jurídico: 82%

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%	89%
	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%	51%
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%	50%
	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%	50%

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	80%
Gestión de acuerdos Interinstitucional	Porcentaje de expedientes trabajados respecto a recibidos	45%	100%
Participado en las capacitaciones por solicitud	Porcentaje de participación en capacitaciones a solicitud de otras áreas	90%	100%

- Análisis de desviación

El Producto “Registrados los Proveedores extranjeros” fue movido al 2do Semestre del año para fines de evaluación debido a que no se llegó a recibir ninguna solicitud de registro.

- Promedio general

El Departamento Jurídico obtuvo un promedio de cumplimiento de **82%** para el 1er Semestre.

4.15 Publicidad y Precios: 74%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Realizado Pacto Por Una Publicidad Responsable	Cantidad de sectores con acuerdos firmados	1	100%
Capacitados proveedores en prevención de publicidad responsable	Cantidad de charlas a proveedores	12	67%
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	49%
	Número de formularios de medicamentos enviados	90	
	Número de formularios de artículos ferreteros enviados	90	
Publicada ficha técnica del comportamiento de los productos de temporada	Cantidad de fichas elaboradas	6	100%
	Cantidad de recetas elaboradas publicadas	25	
Expandido el alcance del SIDIP a 2 Supermercados trimestrales.	Cantidad de Supermercados implementados al SIDIP	4	50%
Publicado informe de comportamiento de precios	Cantidad de informes publicados	2	50%

- Análisis de desviación

Los Indicadores “Edición y Lanzamiento de la guía Publicidad Responsable”, “Formularios de Electrodomésticos, Autobuses y Librerías enviados”, junto a los Productos “Publicados los Precios del Nuevo Mercado” y “Colocados puntos estratégicos para promoción del SIDIP”, fueron movidos para el 2do Semestre del año debido a que no pudieron ser cumplidos en las fechas pautadas por el Covid-19.

- Promedio general

El Departamento de Análisis de Publicidad y Precios obtuvo un promedio de cumplimiento de **74%** para el 1er Semestre.

4.16 Archivo y Correspondencia: 100%

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

- **Análisis de desviación**

El Producto “Implementado Sistema Automatizado de Correspondencia” fue pasado para el 2do Semestre del año, debido al cambio de prioridades en la institución a causa del Covid-19.

- **Promedio general**

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

4.17 Recursos Humanos: 60%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Capacitaciones al personal	Cantidad de capacitaciones gestionadas	20	75%
	Porcentaje de capacitaciones evaluadas	100%	
Evaluación del desempeño	Porcentaje de empleados evaluados por resultado	15%	15%
	Porcentaje de empleados evaluados con baja calificación con plan de mejora realizado	0	
Seguridad en el Trabajo	Cantidad de jornadas de salud	5	20%
Reclutamiento y selección del personal	Cantidad de concursos	2	8%
	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%	100%

- 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 **60%** para el 1er Semestre.

4.18 Seguridad de Productos: 50%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Publicadas las alertas de seguridad de productos y servicios	Cantidad de alertas publicadas	6	100%
Protegidos los consumidores de accidentes de consumo vehiculares	Implementado Proyecto Piloto de Identificación de Productos Riesgosos en Aseguradoras y Dealers	100%	0%
	Diagnóstico y Plan de Mejora	1	
	Porcentaje de Implementación del Plan de Mejora	100%	

- Análisis de desviación

Los Productos “Mejorías implementadas en Campañas y Charlas de Seguridad de Productos” y “Creados comités de Seguridad de Vigilancia de Productos” fueron pasados a la operatividad del 2do Semestre, debido a las limitaciones presentadas por la Pandemia del Covid-19 que impidieron su realización.

- Promedio general

Seguridad de Productos obtuvo un promedio de cumplimiento de **50%** para el 1er Semestre.

4.19 Cooperación Internacional: 40%

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	17%
	Cantidad de acuerdos de cooperación no reembolsable con el BID (Consumidor Turista con piloto en la Zona Colonial y Consumo generado a través de remesas)	1	
	Cantidad de acuerdos de cooperación no reembolsable con la AECID (Estadísticas)	1	
	Cantidad de acuerdos de cooperación no reembolsable con la Embajada China (Realizado Programa Piloto para la Zona Colonial sobre consumo generado a través de remesas)	1	
	Cantidad de acuerdos de cooperación no reembolsable con la Embajada de Japón	1	
	Cantidad de acuerdos de cooperación no reembolsable con la Unión Europea (Comercio Electrónico en el Marco de Plataformas de préstamos y cuponeras)	1	
Gestionados benchmarkings con homólogos internacionales	Cantidad de Benchmarkings Digitales Gestionados	5	100%
Gestionados acuerdos de cooperación técnica	Porcentaje de ejecución del acuerdo de cooperación técnica con Luxemburgo	50%	0%
	Porcentaje de ejecución del acuerdo de cooperación técnica con Corea del Sur	50%	
	Porcentaje de ejecución del acuerdo de cooperación técnica con España	50%	
	Porcentaje de ejecución del acuerdo de cooperación técnica con Alemania	50%	
	Porcentaje de ejecución del acuerdo de cooperación técnica con Australia	50%	
	Porcentaje de ejecución del acuerdo de cooperación técnica con Canadá	50%	
Realizados intercambios de informaciones con instituciones internacionales sobre temas de consumo	Cantidad de participaciones en foros internacionales	4	45%
	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”, presentaron inconvenientes en sus gestiones debido a que los diferentes organismos cooperantes redirigieron sus esfuerzos a combatir el covid-19. De igual forma, el indicador de “Cantidad de Benchmarkings presenciales gestionados”, el producto “Realizados eventos, congresos, fórums y seminarios” y “Realizados acercamientos con Cámaras de Comercio y Producción de Países Extranjeros” fueron pasados para el 2do Semestre del año debido a las limitaciones presentadas por el azotamiento del Covid-19.

- **Promedio general**

La División de Cooperación Internacional obtuvo un promedio de cumplimiento de **40%** para el 1er Semestre.

5. Ejecuciones Detalladas de las Oficinas Provinciales

5.1 Oficina Provincial de San Cristóbal: 72%

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%
Educados los consumidores a nivel provincial	Cantidad de Charlas	8	38%
	Cantidad de Jornadas Comunitarias	2	50%
	Cantidad de campañas de temporada	2	50%
Reducidos los tiempos en reclamaciones	Porcentaje de expedientes tramitados en el tiempo establecido (5 días)	90%	100%
	Porcentaje de resolución de Conciliaciones en el tiempo establecido (15 días)	90%	13%
Identificados medios promocionales para los servicios de atención a reclamaciones y denuncias	Cantidad de propuestas de promoción enviadas	1	100%
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	100%
Gestionado listado de alguaciles elegibles para cierres en la provincia	Cantidad de alguaciles registrados	2	100%
Realizado levantamiento de empresas grandes para hacer las citas digitales	Cantidad de proveedores	3	100%
Gestionados los contratos de adhesión (los motores)	Cantidad de empresas canalizadas para fines de registro en Pro Consumidor.	1	100%
Realizado levantamiento Asociación de estudiantes	Levantamiento realizado	1	100%
Registradas Las rifas, concursos y sorteos	Cantidad de empresas canalizadas para fines de registro en Pro Consumidor.	1	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” y “Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario” fueron pasados a evaluar para el 2do Semestre debido a la imposibilidad de ejecución debido a la Pandemia del Covid-19. De igual manera, el producto “Educados los consumidores a nivel provincial” y “Remitidos informes de impacto con oportunidades de acción institucional en la provincia” se vieron evaluados solamente hasta el mes de Marzo, debido a que para los meses restantes del 2do Semestre el cumplimiento del mismo fue perjudicado por las mismas razones mencionadas anteriormente. De igual forma, “Impartidos talleres de Buenas Prácticas Comerciales”, “Tramitadas notificaciones de Alguaciles”, “Tramitados los recursos de reconsideración y jerárquicos”, “Remitida la publicidad de carácter engañoso” y “Remitidos los precios de librerías y farmacias”, fueron movidos para evaluar al 2do semestre.

- **Promedio general**

La Oficina Provincial de San Cristóbal obtuvo un promedio de cumplimiento de **72%** para el 1er Semestre

5.2 Oficina Provincial de Santiago: 59%

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%
Educados los consumidores a nivel provincial	Cantidad de Charlas	8	25%
	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%	100%
	Porcentaje de resolución de Conciliaciones en el tiempo establecido (15 días)	90%	78%
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 almacenes elegibles para cierres en la provincia	Cantidad de almacenes registrados	2	100%
Realizado levantamiento de empresas grandes para hacer las citas digitales	Cantidad de proveedores	3	73%
Gestionados los contratos de adhesión (los motores)	Cantidad de empresas canalizadas para fines de registro en Pro Consumidor.	2	100%
Realizado levantamiento Asociación de estudiantes	Levantamiento realizado	1	100%
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	25%

Análisis de desviación

Los productos “Gestionado programa de pasantía de 60 horas” y “Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario” fueron pasados a evaluar para el 2do Semestre debido a la imposibilidad de ejecución debido a la Pandemia del Covid-19. De igual manera, el producto “Educados los consumidores a nivel provincial” y “Remitidos informes de impacto con oportunidades de acción institucional en la provincia” se vieron evaluados solamente hasta el mes de Marzo, debido a que para los meses restantes del 2do Semestre el cumplimiento del mismo fue perjudicado por las mismas razones mencionadas anteriormente. De igual forma, “Impartidos talleres de Buenas Prácticas Comerciales”, “Tramitadas notificaciones de Alguaciles”, “Tramitados los recursos de reconsideración y jerárquicos”, “Remitida la publicidad de carácter engañoso” y “Remitidos los precios de librerías y farmacias”, fueron movidos para evaluar al 2do semestre.

- Promedio general

La Oficina Provincial de Santiago obtuvo un promedio de cumplimiento de **59%** para el 1er Semestre.

5.3 Oficina Provincial de San Francisco de Macorís: 66%

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	100%
Educados los consumidores a nivel provincial	Cantidad de Charlas	8	38%
	Cantidad de Jornadas Comunitarias	2	100%
	Cantidad de campañas de temporada	2	50%
Reducidos los tiempos en reclamaciones	Porcentaje de expedientes tramitados en el tiempo establecido (5 días)	90%	100%
	Porcentaje de resolución de Conciliaciones en el tiempo establecido (15 días)	90%	16%
Identificados medios promocionales para los servicios de atención a reclamaciones y denuncias	Cantidad de propuestas de promoción enviadas	1	100%
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	100%
Gestionado listado de alguaciles elegibles para cierres en la provincia	Cantidad de alguaciles registrados	2	50%
Realizado levantamiento de empresas grandes para hacer las citas digitales	Cantidad de proveedores	3	100%
Realizado levantamiento Asociación de estudiantes	Levantamiento realizado	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%	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” y “Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario” fueron pasados a evaluar para el 2do Semestre debido a la imposibilidad de ejecución debido a la Pandemia del Covid-19. De igual manera, el producto “Educados los consumidores a nivel provincial” y “Remitidos informes de impacto con oportunidades de acción institucional en la provincia” se vieron evaluados solamente hasta el mes de Marzo, debido a que para los meses restantes del 2do Semestre el cumplimiento del mismo fue perjudicado por las mismas razones mencionadas anteriormente. De igual forma, “Impartidos talleres de Buenas Prácticas Comerciales”, “Tramitadas notificaciones de Alguaciles”, “Registradas las Rifas, Concursos y Sorteos”, “Gestionados los Contratos de Adhesión”, “Tramitados los recursos de reconsideración y jerárquicos”, “Remitida la publicidad de carácter engañoso” y “Remitidos los precios de librerías y farmacias”, fueron movidos para evaluar al 2do semestre.

- Promedio general

La Oficina Provincial de San Francisco de Macorís obtuvo un promedio de cumplimiento de **66%** para el 1er Semestre.

5.4 Oficina Provincial de Barahona: 92%

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	75%
Educados los consumidores a nivel provincial	Cantidad de Charlas	8	100%
	Cantidad de Jornadas Comunitarias	2	100%
	Cantidad de campañas de temporada	2	100%
Reducidos los tiempos en reclamaciones	Porcentaje de expedientes tramitados en el tiempo establecido (5 días)	90%	100%
	Porcentaje de resolución de Conciliaciones en el tiempo establecido (15 días)	90%	89%
Identificados medios promocionales para los servicios de atención a reclamaciones y denuncias	Cantidad de propuestas de promoción enviadas	1	100%
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	100%
Gestionado listado de alguaciles elegibles para cierres en la provincia	Cantidad de alguaciles registrados	1	100%
Realizado levantamiento de empresas grandes para hacer las citas digitales	Cantidad de proveedores	3	100%
Realizado levantamiento Asociación de estudiantes	Levantamiento realizado	1	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	100%

- **Análisis de desviación**

Los productos “Gestionado programa de pasantía de 60 horas” y “Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario” fueron pasados a evaluar para el 2do Semestre debido a la imposibilidad de ejecución debido a la Pandemia del Covid-19. De igual manera, el producto “Educados los consumidores a nivel provincial” y “Remitidos informes de impacto con oportunidades de acción institucional en la provincia” se vieron evaluados solamente hasta el mes de Marzo, debido a que para los meses restantes del 2do Semestre el cumplimiento del mismo fue perjudicado por las mismas razones mencionadas anteriormente. De igual forma, “Impartidos talleres de Buenas Prácticas Comerciales”, “Tramitadas notificaciones de Alguaciles”, “Tramitados los recursos de reconsideración y jerárquicos”, “Remitida la publicidad de carácter engañoso” y “Remitidos los precios de librerías y farmacias”, fueron movidos para evaluar al 2do semestre.

- **Promedio general**

La Oficina Provincial de Barahona obtuvo un promedio de cumplimiento de **92%** para el 1er Semestre.

5.5 Oficina Provincial de San Juan de la Maguana: 73%

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%
Educados los consumidores a nivel provincial	Cantidad de Charlas	8	75%
	Cantidad de Jornadas Comunitarias	2	100%
	Cantidad de campañas de temporada	2	50%
Reducidos los tiempos en reclamaciones	Porcentaje de expedientes tramitados en el tiempo establecido (5 días)	90%	100%
	Porcentaje de resolución de Conciliaciones en el tiempo establecido (15 días)	90%	32%
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	100%
Gestionado listado de alguaciles elegibles para cierres en la provincia	Cantidad de alguaciles registrados	2	100%
Realizado levantamiento de empresas grandes para hacer las citas digitales	Cantidad de proveedores	3	100%
Gestionados los contratos de adhesión (los motores)	Cantidad de empresas canalizadas para fines de registro en Pro Consumidor.	1	100%
Realizado levantamiento Asociación de estudiantes	Levantamiento realizado	1	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	75%

- **Análisis de desviación**

Los productos “Gestionado programa de pasantía de 60 horas” y “Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario” fueron pasados a evaluar para el 2do Semestre debido a la imposibilidad de ejecución debido a la Pandemia del Covid-19. De igual manera, el producto “Educados los consumidores a nivel provincial” y “Remitidos informes de impacto con oportunidades de acción institucional en la provincia” se vieron evaluados solamente hasta el mes de Marzo, debido a que para los meses restantes del 2do Semestre el cumplimiento del mismo fue perjudicado por las mismas razones mencionadas anteriormente. De igual forma, “Impartidos talleres de Buenas Prácticas Comerciales”, “Tramitadas notificaciones de Alguaciles”, “Tramitados los recursos de reconsideración y jerárquicos”, “Remitida la publicidad de carácter engañoso” y “Remitidos los precios de librerías y farmacias”, fueron movidos para evaluar al 2do semestre.

- **Promedio general**

La Oficina Provincial de San Juan de la Maguana obtuvo un promedio de cumplimiento de **73%** para el 1er Semestre.

5.6 Oficina Provincial de San Pedro de Macorís: 38%

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%
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%	100%
	Porcentaje de resolución de Conciliaciones en el tiempo establecido (15 días)	90%	80%
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 almacenes elegibles para cierres en la provincia	Cantidad de almacenes registrados	2	0%
Realizado levantamiento de empresas grandes para hacer las citas digitales	Cantidad de proveedores	3	100%
Gestionados los contratos de adhesión (los motores)	Cantidad de empresas canalizadas para fines de registro en Pro Consumidor.	1	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	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” y “Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario” fueron pasados a evaluar para el 2do Semestre debido a la imposibilidad de ejecución debido a la Pandemia del Covid-19. De igual manera, el producto “Educados los consumidores a nivel provincial” y “Remitidos informes de impacto con oportunidades de acción institucional en la provincia” se vieron evaluados solamente hasta el mes de Marzo, debido a que para los meses restantes del 2do Semestre el cumplimiento del mismo fue perjudicado por las mismas razones mencionadas anteriormente. De igual forma, “Impartidos talleres de Buenas Prácticas Comerciales”, “Tramitadas notificaciones de Alguaciles”, “Tramitados los recursos de reconsideración y jerárquicos”, “Remitida la publicidad de carácter engañoso” y “Remitidos los precios de librerías y farmacias”, fueron movidos para evaluar al 2do semestre.

- **Promedio general**

La Oficina Provincial de San Pedro de Macorís obtuvo un promedio de cumplimiento de **34%** para el 1er Semestre.

5.7 Oficina Provincial de Hato Mayor: 73%

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%
Educados los consumidores a nivel provincial	Cantidad de Charlas	8	50%
	Cantidad de Jornadas Comunitarias	2	100%
	Cantidad de campañas de temporada	2	50%
Reducidos los tiempos en reclamaciones	Porcentaje de expedientes tramitados en el tiempo establecido (5 días)	90%	100%
	Porcentaje de resolución de Conciliaciones en el tiempo establecido (15 días)	90%	63%
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	100%
Gestionado listado de alguaciles elegibles para cierres en la provincia	Cantidad de alguaciles registrados	2	100%
Realizado levantamiento de empresas grandes para hacer las citas digitales	Cantidad de proveedores	3	100%
Gestionados los contratos de adhesión (los motores)	Cantidad de empresas canalizadas para fines de registro en Pro Consumidor.	1	100%
Realizado levantamiento Asociación de estudiantes	Levantamiento realizado	1	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	75%

- **Análisis de desviación**

Los productos “Gestionado programa de pasantía de 60 horas” y “Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario” fueron pasados a evaluar para el 2do Semestre debido a la imposibilidad de ejecución debido a la Pandemia del Covid-19. De igual manera, el producto “Educados los consumidores a nivel provincial” y “Remitidos informes de impacto con oportunidades de acción institucional en la provincia” se vieron evaluados solamente hasta el mes de Marzo, debido a que para los meses restantes del 2do Semestre el cumplimiento del mismo fue perjudicado por las mismas razones mencionadas anteriormente. De igual forma, “Impartidos talleres de Buenas Prácticas Comerciales”, “Tramitadas notificaciones de Alguaciles”, “Tramitados los recursos de reconsideración y jerárquicos”, “Remitida la publicidad de carácter engañoso” y “Remitidos los precios de librerías y farmacias”, fueron movidos para evaluar al 2do semestre.

- **Promedio general**

La Oficina Provincial de Hato Mayor obtuvo un promedio de cumplimiento de **73%** para el 1er Semestre.

6. Recomendaciones y Conclusiones Generales

Durante el periodo marzo-junio, el Departamento de Planificación y Desarrollo acompañó a las unidades organizativas en la coordinación y ejecución de actividades para garantizar los objetivos estratégicos. La Dirección Ejecutiva tomó las medidas de lugar para garantizar que la operación institucional no se detuviera, y el teletrabajo jugó un rol vital en la modalidad virtual, a través de Teams, Skype, Google Meets y Zoom, debido a la incidencia del CoviD-19 en República Dominicana, esto garantizando la operatividad de las áreas, el alineamiento estratégico y la consecución de los objetivos trazados.

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

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