

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

Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión
DEC-FOR013			

### I - Información Institucional

#### I.1 - Completar los datos requeridos sobre la institución

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

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

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

### III. Información del Programa

Nombre:	11 - Defensa y protección a los derechos del consumidor
Descripción:	El programa consiste en establecer un régimen de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios que garanticen la equidad y la seguridad jurídica en las actividades que involucren los proveedores y consumidores de bienes y servicios a nivel nacional e internacional.
Beneficiarios:	Consumidores y usuarios de bienes y servicios.
Resultado Asociado:	Aumentar la defensa y protección de los consumidores mayores de 18 años, medido como el nivel porcentual de percepción en la protección de los derechos del consumidor, de 62% en el año 2017 a 75% en el año 2021.

### IV. Formulación y Ejecución Física-Financiera

#### IV.1 - Desempeño financiero

Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje de Ejecución
264,239,385.00	291,417,234.11	272,108,746.07	93.37%

IV.II - Formulación y Ejecución Trimestral de las Metas por Producto									
		Presupuesto Anual 2021		Programación Semestral (Julio-Diciembre)		Programación Semestral (Julio-Diciembre)		Avance	
Producto	Indicador	Física (A)	Financiera (B)	Física (C)	Financiera (D)	Física (E)	Financiera (F)	Física (%) G=E/C	Financiero (%) H=F/D
6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales	Cantidad de establecimientos inspeccionados	6,015	30,845,982.38	3,106.00	22,165,170	5,546	17,797,723.24	178.56%	80.30%
6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Porcentaje de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas	91	13,116,977.56	89.00	13,290,976.00	75	7,493,109.61	84.40%	56.38%
6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	7,844	24,721,640.54	4,832.00	11,934,748.00	4,715	14,106,792.79	97.58%	118.20%

## V. Análisis de los Logros y Desviaciones

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

<b>Producto:</b>	<i>6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales</i>
<b>Descripción del producto:</b>	<i>Realización de inspecciones a establecimientos nacionales, para garantizar el derecho de disponer de bienes y servicios de calidad a los consumidores.</i>
<b>Logros alcanzados:</b>	<i>Para asegurar la cobertura de la inspección a nivel nacional, se programaron 6,015 establecimientos anual. De estas, al segundo semestre 2021 la meta fue de 3,106 y se ejecutaron 5,546 representando un cumplimiento por encima del 100% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 80%, al ejecutar RD\$17,797,723.24 de los RD\$22,165,170.00 programados.</i>
<b>Causas y justificación del desvío:</b>	<i>La ejecución financiera al nivel devegando representó atrasos debido al ritmo de algunos procesos administrativos que fueron pospuestos para el año 2022.</i>
<b>Producto:</b>	<i>6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo</i>
<b>Descripción del producto:</b>	<i>Repección de reclamaciones del consumidor ante algún bien o servicio que presenten inconformidad, con el fin de realizar conciliaciones entre ambas partes</i>

<b>Logros alcanzados:</b>	<i>Para asegurar la respuesta oportuna a los reclamos de los consumidores, se programó un porcentaje de casos trabajos de un 91% anual. Al segundo semestre 2021 la meta promedio fue de 89% y se ejecutó un 75%, representando un cumplimiento de 84.40% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento de 56.38%, al ejecutar RD\$7,493,109.61 de los RD\$13,290,976.00 programados.</i>
<b>Causas y justificación del desvío:</b>	<i>La institución acumuló un alto numero de casos en proceso desde diciembre 2020 que se quedó sin dirección ejecutiva, por lo que durante los primeros meses del año, se realizaron diversos operativos para dar respuesta a la mayoría de casos, más sin embargo al seguir recibiendo reclamos, sobre todo por la inauguración de nuevas oficinas y el aumento de la credibilidad institucional, se ha visto afectado el ritmo efectivo de respuesta. La ejecución presupuestaria tuvo distorsión debido al movimiento y la cancelación de procesos.</i>
<b>Producto:</b>	<b>6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales</b>
<b>Descripción del producto:</b>	<i>Capacitaciones de acciones formativas en protección de los derechos al consumidor y buenas practicas comerciales para consumidores y proveedores.</i>
<b>Logros alcanzados:</b>	<i>Accionando de forma preventiva la institución realiza acciones formativas dirigidas a proveedores y consumidores en torno a sus deberes y derechos relativos a la protección de los derechos del consumidor, se programaron 7,844 participantes para el año 2021. Al segundo semestre 2021 la meta fue de 4,832 y se logró obtener 4,715, para un cumplimiento del 97.58% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento de mas del 100%, al ejecutar RD\$14,106,792.79 de los RD\$11,934,748.00 programados.</i>
<b>Causas y justificación del desvío:</b>	N/A
<b>VI. Oportunidades de Mejora</b>	
<b>VI. I - De acuerdo a los eventos presentados durante la ejecución del producto, ¿qué aspecto puede mejorarse?</b>	
<i>Fortalecer la vinculación presupuestaria a las actividades operativas vinculantes a los productos.</i>	

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

**Realizado por:**

*Darislady Reyes Aquino*  
 Darislady Reyes Aquino  
 Encargada de Planificación y Desarrollo



**Validado por:**

*Katy Tavarez*  
 Katy Tavarez  
 Encargada Financiera



**Aprobado por:**

*Eddy Alcántara*  
 Eddy Alcántara  
 Director Ejecutivo

