

Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras

Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión
DEC-FOR013		16/5/2022	1

I - Información Institucional

II.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	<i>Proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas.</i>		
Visión	<i>Ser reconocida, a nivel nacional e internacional, por su efectiva labor en la protección de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, promoviendo el consumo sustentable e inteligente</i>		
II. Contribución a la Estrategia Nacional de Desarrollo	DESARROLLO PRODUCTIVO		

Eje estratégico:	3	
Objetivo general:	3.3	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:	<i>El programa consiste en establecer un régimen de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios que garanticen la equidad y la seguridad jurídica en las actividades que involucran los proveedores y consumidores de bienes y servicios a nivel nacional e internacional.</i>		
Beneficiarios:	<i>Consumidores y usuarios de bienes y servicios.</i>		
Resultado Asociado:	<i>Aumentar la defensa y protección de los consumidores mayores de 18 años, 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 2022.</i>		

IV. Formulación y Ejecución Física-Financiera

IV.1 - Desempeño financiero	Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje de Ejecución (ejecutado/vigente)
	314,639,385.00	329,110,565.93	86,968,821.04	26.43%









IV. II - Formulación y Ejecución Trimestral de las Metas por Producto

Producto	Indicador	Presupuesto Anual 2022		Programación Trimestral (Enero - Marzo)		Ejecución Trimestral (Enero - Marzo)		Avance	
		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	9.288	53,068,399.00	1,858.00	13,267,099.00	2,277	6,331,125.99	122.55%	47.72%
6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Porcentaje de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas	320	27,065,270	77.00	6,766,318.00	63	2,724,488.74	81.82%	40.27%
6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	12,004	33,611,497.00	2,401.00	8,402,875.00	2,954	5,112,838.34	123.03%	60.85%

V. Análisis de los Logros y Desviaciones

V.1 - Información de Logros y Desviaciones por Producto

Producto: 6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales

Descripción del producto: Realización de inspecciones a establecimientos nacionales, para garantizar el derecho de disponer de bienes y servicios de calidad a los consumidores.

Logros alcanzados: Para asegurar la cobertura de la inspección a nivel nacional, se programaron establecimientos anual 9,288. De estos, al primer trimestre 2022 la meta fue de 1,858 y se ejecutaron 2,277, representando un cumplimiento de 122% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 47.72%, al ejecutar RDS6,331,125.99 de los RD\$13,267,099.00 programados.

Causas y justificación del desvío: Las causas del desvío financiero se debieron a que en este trimestre es inicio de gestión presupuestaria, y la cuota no fue montada a tiempo, es importante hacer de su conocimiento que el ORGANISMO RECTOR fue quien administro nuestro tiempo, y por ende todo se realizó en coordinación, como es de su conocimiento sin cuota montada no se puede devengar o librar ningún expediente ni de nómina ni de proveedores. En adición a que por ser inicio de año los procesos se montaron en el portal transaccional a mediados de febrero, y no hubo tiempo suficiente para devengar todo lo programado. En cuanto a las metas físicas, los mismos fueron llevados cabo en su totalidad y más, como consecuencia del personal leal que ejecutó su función con apego al cumplimiento misional.

Producto: 6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo

Descripción del producto: Repeición de reclamaciones del consumidor ante algún bien o servicio que presenten inconformidad, con el fin de realizar conciliaciones entre ambas partes

Logros alcanzados: Para asegurar la respuesta oportuna a los reclamos de los consumidores, se programó un porcentaje de casos trabajos de un 320% anual. Al primer trimestre 2022 la meta fue de 77% y se ejecutó un 63%, representando un cumplimiento de 82% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento de 40.27%, al ejecutar RD\$2,724,488.74 de los RD\$6,766,348.00 programados.

Causas y justificación del desvío: Las causas del desvío financiero se debieron a que en este trimestre es inicio de gestión presupuestaria, y la cuota no fue montada a tiempo, es importante hacer de su conocimiento que el ORGANIZADOR fue quien administro nuestro tiempo, y por ende todo se realizó en coordinación, como es de su conocimiento sin cuota montada no se puede devengar o librar ningún expediente ni de nómina ni de proveedores. En adición a que por ser inicio de año los procesos se montaron en el portal transaccional a mediados de febrero, y no hubo tiempo suficiente para devengar todo lo programado. En este caso la meta física no fue alcanzada sin embargo se logró un 81%.

Producto: 6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales
Descripción del producto: Capacitaciones de acciones formativas en protección de los derechos al consumidor y buenos practicas comerciales para consumidores y proveedores.

Logros alcanzados: Accionando de forma preventiva la institución realiza acciones formativas dirigidas a proveedores y consumidores en torno a sus deberes y derechos relativos a la protección de los derechos del consumidor, se programaron 12,004 participantes para el año 2022. Al primer trimestre 2022 la meta fue de 2,401 y se logró obtener 2954, representando un cumplimiento mayor de un 100% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento de 60.85%, al ejecutar RD\$5,112,838.34 de los RD\$8,402,875.00 programados.

Las causas del desvío financiero se debieron a que en este trimestre es inicio de gestión presupuestaria, y la cuota no fue montada a tiempo, es importante hacer de su conocimiento que el ORGANIZADOR fue quien administro nuestro tiempo, y por ende todo se realizó en coordinación, como es de su conocimiento sin cuota montada no se puede devengar o librar ningún expediente ni de nómina ni de proveedores. En adición a que por ser inicio de año los procesos se montaron en el portal transaccional a mediados de febrero, y no hubo tiempo suficiente para devengar todo lo programado. En cuanto a las metas físicas, las mismas fueron llevadas cabo en su totalidad y más, como consecuencia del personal leal que ejecutó su función con apego al cumplimiento misional con esfuerzo completo lo esperado a principio del trimestre.

VI. Oportunidades de Mejora

VI.1 - De acuerdo a los eventos presentados durante la ejecución del producto, ¿qué aspecto puede mejorarse?

Analizar y aprobar la planificación anual institucional en torno a los estrategias de las nuevas autoridades. 6 Mayo 2022

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:


Maritza Araujo
Dirección de Planificación y Desarrollo

Validado por:


Katy Tavares
Encargada Financiera

Aprobado por:


Eddy Alcántara
Director Ejecutivo

