

Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras										
	Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión						
CONSEJO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA RESUPUESTO	DEC-FOR013		10/07/2023	1						
I. Información Institucional										
I.I - Completar los datos requeridos sobre la institución										
Capítulo	5161- INSTITUTO DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR									
Subcapítulo	01- INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR									
Unidad Ejecutora	0001- INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN 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 precompetitivos 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 2020 a 85% en el año 2024.									
IV. Formulación y Ejecución Física-Financiera										
IV.I - Desempeño financiero										
Presupuesto Inicial	329,922,596.00	Presupuesto Vigente	342,483,140.08	Presupuesto Ejecutado	146,996,459.06					
				Porcentaje de Ejecución (Ejecutado/Vigente)	42.92%					

Producto	Indicador	Presupuesto Anual 2023		Programación Trimestral (Abril-Junio)		Ejecución Trimestral (Abril - Junio)		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	12,073	33,750,464.00	3,018	8,437,616.00	2,982	7,560,026.62	99%	89.60%
6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Porcentaje de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas	420	15,021,555.00		3,755,388.75	99	3,217,436.32	94%	
6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	15,000	27,067,364.00	3,750	6,766,841.00	5,805	6,859,795.36	155%	101.37%

V Análisis de los errores y desviaciones

V.I - 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 12,073 establecimientos en el año. De estas, al segundo trimestre 2023 la meta fue de 3,750 y se ejecutaron 2,982 representando un cumplimiento de 98% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 89,60 %, al ejecutar RD\$ 7,560,026,62 de los RD\$ 8,227,512,00.

Causas y justificación del desvío: Se observa una ejecución de las Metas Financieras, por debajo un valor de RD\$877,589.38, equivalente al 10.4% al 30 de junio del 2023, a razón de que hubo cambios en la programación de los Recursos Financieros, de este producto y no se realizó la reprogramación en fecha prevista 06/07/2023. En cuanto a las metas físicas se cumplió con lo previsto en cuanto a los establecimientos inspeccionados y verificados, nor precisos

Producto: 6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo.
Descripción del producto: Recepción 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 total de 420 casos trabajados en el año. Al Segundo trimestre 2023 la meta fue de 105 y se ejecutaron 74, representando un cumplimiento de 70% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento de 85.68%, al ejecutar RD\$3,217,436.32 de los RD\$ 3,755,388.75 programados.
Causas y justificación del desvío:	Se observa una ejecución de las Metas Financieras, por debajo un valor de RD\$ 537,952.43, equivalente al 14.32% al 30 de junio del 2023, a razón de que hubo cambios en la programación de las reclamaciones en el mes de abril, lo cual hubieron inconvenientes en términos de su uso.
Producto:	6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de los derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales para consumidores y proveedores.
Descripción del producto:	Capacitaciones de acciones formativas en protección de los derechos al consumidor y buenas prácticas 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 15,000 participantes para el año 2023. Al Segundo trimestre 2023 la meta fue de 3,750 y se logró obtener 5,805 para un cumplimiento por encima del 100% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento de 101.38 %, al ejecutar RD\$6,859,795.36 de los RD\$ 6,766,841 programados.
Causas y justificación del desvío:	Se observa una ejecución de las metas financieras, por un valor por encima de RD\$91,954.36, equivalente al 1.37% al 30 de junio del 2023, razón de que hubieron cambios en la reprogramación de los Recursos Financieros, de este producto y no se realizó en la fecha prevista. En cuanto a la meta Física se cumplió con lo esperado debido a un aumento en las capacitaciones tanto en consumidores como proveedores.
VI. Oportunidades de Mejora	
VI. I - 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 las estrategias de las nuevas autoridades.	

Aprobado por:
Eddy Alejantara
Director Ejecutivo

Validado por los DERECHOS DEL CONSUMIDOR
Katy Tavares
Encargada Financiera
del Departamento Financiero