



**PRO CONSUMIDOR**

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Pro Con  
TUTO NACIONAL DE PRO



# INFORME DE EJECUCIÓN

POA 2026  
1ER TRIMESTRE  
ENERO -MARZO

**PLAN OPERATIVO  
ANUAL  
2026**

**INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2026, 1ER. TRIMESTRE**

**Elaborado por:**



**Verioska Terrero**  
**Técnico de Planificación y Desarrollo**

**Revisado por:**



**Maritza Araujo**  
**Planificación y Desarrollo**

**Aprobado por:**



**Eddy Alcántara**  
**Director Ejecutivo del Instituto de Protección de los**  
**Derechos del Consumidor**

# ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	5
	Marco Estratégico Institucional .....	6
	Nivel de Ejecución General .....	7
<b>2</b>	<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA</b> .....	8
<b>3</b>	<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b> .....	10
<b>4</b>	<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b> .....	12
	División de Servicios Generales.....	14
	División de Archivo y Correspondencia.....	16
	División de Transporte .....	18
	División de Compras y Contrataciones Públicas.....	20
<b>5</b>	<b>DEPARTAMENTO PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO</b> .....	22
	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.....	24
	Departamento de Planes, Proyectos y Monitoreo.....	26
	Cooperación Internacional.....	28
<b>6</b>	<b>DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS</b> .....	30
	<b>DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES</b> .....	32
	División de Publicaciones.....	34
<b>7</b>	<b>DIRECCIÓN DE JURÍDICA</b> .....	36
	División de Litigios.....	38

<b>8</b>	<b>DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES</b> .....	40
	División de Operaciones.....	42
<b>9</b>	<b>DEPARTAMENTO BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES</b> .....	44
<b>10</b>	<b>DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA</b> .....	46
<b>11</b>	<b>DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO</b> .....	48
<b>12</b>	<b>DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR</b> .....	50
	División de Fomento de Asociaciones.....	52
<b>13</b>	<b>LABORATORIO</b> .....	54
<b>14</b>	<b>ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIOS</b> .....	56
<b>15</b>	<b>CONCILIACIÓN</b> .....	58
	División de Análisis Preliminar de Reclamaciones.....	60
<b>16</b>	<b>COORDINACIÓN PROVINCIAL</b> .....	62
<b>17</b>	<b>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> .....	64
<b>18</b>	<b>OFICINA DE MEGACENTRO</b> .....	66

## INTRODUCCIÓN:

El Instituto Nacional de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), presenta de manera consolidada el desempeño obtenido en el Plan Operativo Anual (POA) , durante el cuarto trimestre del año 2026, el cual tiene en detalle los productos y actividades con sus porcentajes, de cada una de las áreas que conforman nuestro instituto.

El Plan Operativo Anual (POA) constituye la herramienta a través de la cual las diferentes áreas organizativas del Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor, programan la producción pública y actividades con sus respectivas metas vinculadas a los ejes estratégicos, resultados del Plan Estratégico Institucional 2024- 2028, las prioridades de la gestión y articulado con el presupuesto asignado para el año 2026.

Así mismo es el referente para realizar el seguimiento trimestral durante el año.

Este se realiza a través de informes de evaluación que muestran el nivel de cumplimiento de las metas programadas por cada área de la institución. Estos informes detallan el porcentaje de cumplimiento, los indicadores y los productos, así como el análisis de la desviación de cada producto, garantizando la obtención de los resultados esperados.



## Marco Estratégico Institucional



### Misión

Proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas.



### Visión

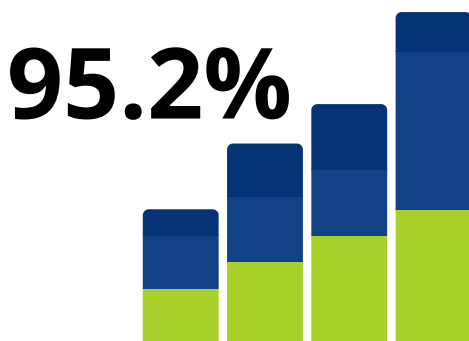
Ser reconocida, a nivel nacional e internacional, por su efectiva labor en la protección de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, promoviendo el consumo sustentable e inteligente

## Valores que nos definen

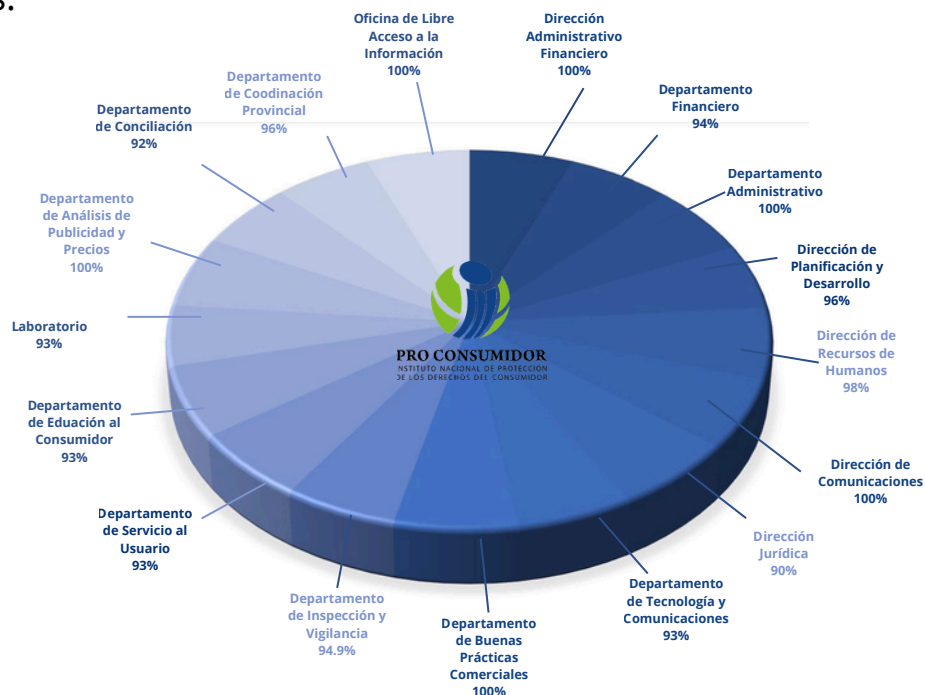


## NIVEL DE EJECUCIÓN GENERAL POA 2026 1ER. TRIMESTRE (ENERO-MARZO)

El nivel de cumplimiento de las metas pautadas por la institución correspondiente al cuarto trimestre **enero - marzo** del año 2026, correspondiente a 179 productos de 30 áreas, fue bastante prospero. En ese sentido, el promedio general de cumplimiento dentro del Plan Operativo de la institución durante este período, 2026, corresponde a un 95.2% de ejecución respecto a las metas programadas.



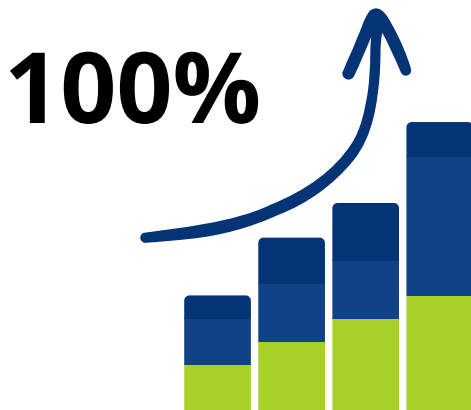
En el siguiente gráfico se muestra, de manera desagregada, el nivel de ejecución de los distintos departamentos, sin sus divisiones.



## NIVEL DE EJECUCIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS Y SUS DIVISIONES PLAN OPERATIVO ANUAL - 1ER. TRIMESTRE 2026

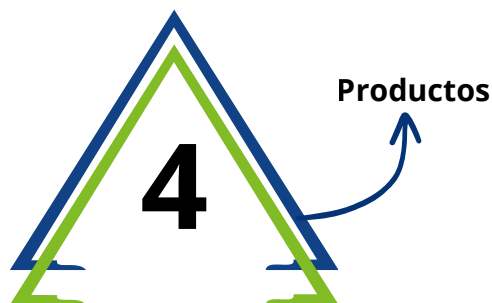
### DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

La **Dirección Administrativa Financiera (DAF)**, es el ente encargado de planificar, organizar, controlar y supervisar las actividades administrativas y financieras de todas las áreas que forman la institución.



Nivel de cumplimiento del DAF

**Cantidad de productos logrados** con un nivel de ejecución completo de un 100%.



A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 1**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DAF**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Garantizar todo el cumplimiento de las normas y procedimientos para las operaciones de compras y contrataciones que establece la ley y la Dirección General de Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios Concesiones, en su condición de órgano rector.</b>	100%	100%
<b>Revisión y firma libramientos de fondos</b>	100%	100%
<b>Autorización de viáticos</b>	100%	100%
<b>Formalizadas reuniones concernientes a la Dirección Ejecutiva y Dirección Administrativa Financiera</b>	100%	100%
<b>Encuesta interdepartamental</b>	N/A	N/A

## DEPARTAMENTO FINANCIERO

El **Departamento Financiero**, es el responsable de dirigir los procesos de presupuesto, nómina y contabilidad del presupuesto que tiene la institución, procurando una gestión interna oportuna, efectiva y transparente.



**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 90%.



El **Departamento Financiero**, está conformado por dos divisiones:

- **División de Presupuesto**
- **División de Contabilidad**

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

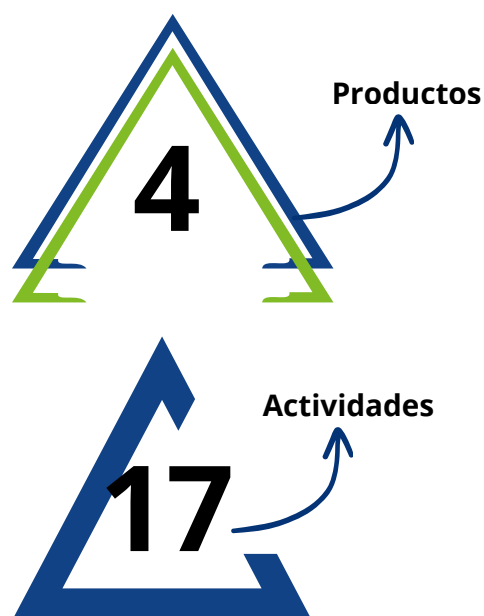
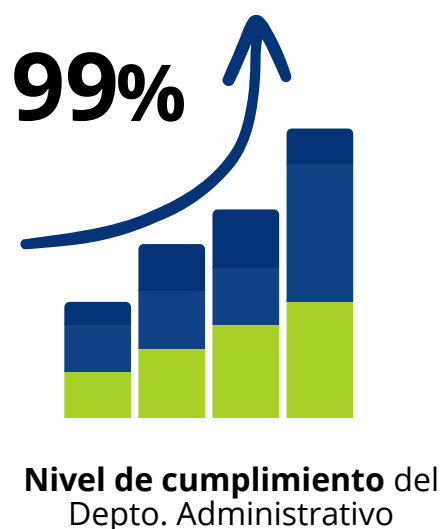
**TABLA No . 2**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPTO.FINANCIERO**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Gestionada la ejecución presupuestaria</b>	100%	88%
<b>Informes de estados financieros</b>	100%	100%
<b>Informe de cumplimiento ICI (Indice de Control Interno)</b>	100%	87%
<b>Gestionado el pago de los viáticos institucionales</b>	100%	100%
<b>Gestionado el anticipo financiero</b>	100%	100%
<b>Realización de auditoría financiera</b>	100%	100%
<b>Encuesta interdepartamental</b>	N/A	N/A

## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

El **Departamento Administrativo**, es el ente responsable de planificar y ejecutar las tareas administrativas de la institución.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 90%.



El **Departamento Administrativo**, está conformado por cuatro divisiones:

- **División de Servicios Generales**
- **División de Archivo y Correspondencia**
- **División de Transporte**
- **División de Compras y Contrataciones Públicas**

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 5**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPTO. ADMINISTRATIVO**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

PRODCUTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Verificada y custodiada la caja chica de 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).	100%	93%
Gestionados los contratos interinstitucionales	100%	100%
Supervisión de cumplimiento para las divisiones bajo su estructura organizativa	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

A continuación, se muestra de manera separada, el nivel de ejecución logrado por las distintas áreas organizacionales que conforman el Departamento Administrativo.

## División de Servicios Generales

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Cantidad de productos y actividades** logrados con un nivel de ejecución de un 95%.



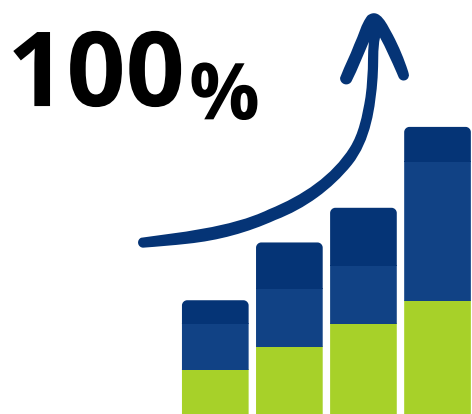
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 6**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Implementado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, aire, plomería, cerrajería, herrería, albañilería, etc.)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Mantenimiento de la institución libre de plagas</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>
<b>Evaluadas las condiciones físicas mobiliarias de trabajo</b>	<b>100%</b>	<b>95%</b>
<b>Atendidas las demandas de suministros de materiales.</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Encuesta interdepartamental</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## División de Archivo y Correspondencia

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** de la división de archivo y correspondencia.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 100%.



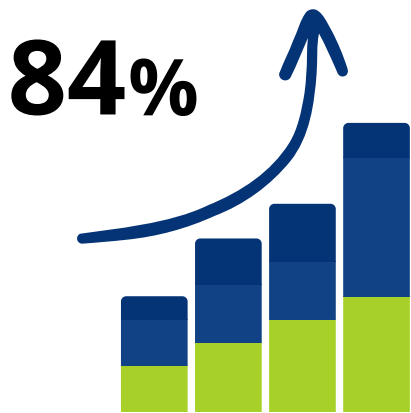
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 7**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE**  
**ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Atendidas las correspondencias de departamento internos a externos</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Atendidas las correspondencias externas a departamento internos</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Reestructuración y organización del área física del archivo</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>
<b>Encuesta interdepartamental</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## División de Transporte

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** de la división de transporte.

**Cantidad de productos y actividades** logrados con un nivel de ejecución mejor al trimestre pasado.



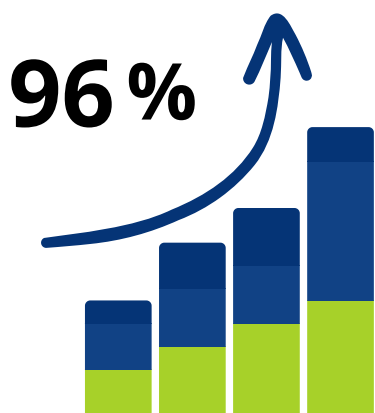
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 8**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE TRANSPORTE**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Atendidas las solicitudes de servicio de transporte</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Programas de mantenimientos para vehículos</b>	<b>100%</b>	<b>53%</b>
<b>Encuesta interdepartamental</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

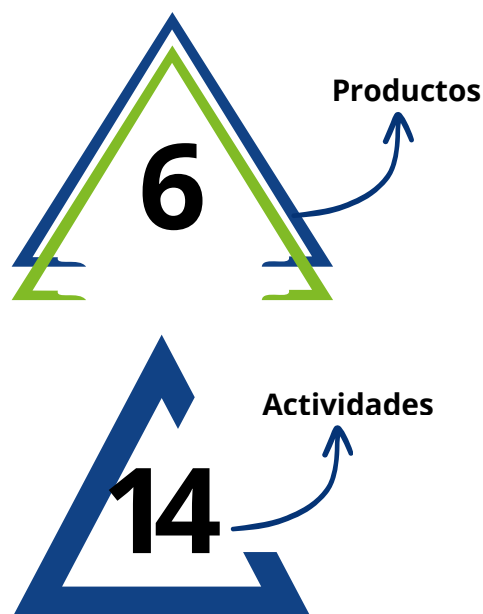
## División de Compras y Contrataciones Públicas

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** de la división de compras y contrataciones públicas.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 95%. Mayor al trimestre anterior.



Cabe destacar que la matriz de este departamento se modificó a partir de este primer trimestre 2026, añadiendo 3 productos, a lo cual las actividades también aumentaron.

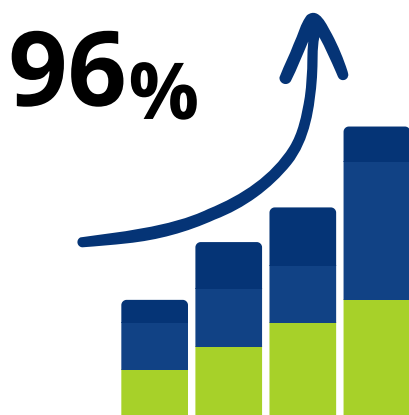
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 9**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE COMPRAS Y**  
**CONTRATACIONES PÚBLICAS**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Gestion de los recursos y Calidad de gastos (SIS COMPRAS)</b>	<b>100%</b>	<b>72%</b>
<b>Realizada evaluación de proveedores</b>	<b>100%</b>	<b>79%</b>
<b>Transparencia en las compras realizadas</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Encuesta interdepartamental</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

El **Departamento de Planificación y Desarrollo**, es el responsable de asesorar a la máxima autoridad de la administración general en materia de planes, programas y proyectos de la institución.



Nivel de cumplimiento del  
Depto. Planificación y Desarrollo

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 95%.



El **Departamento de Planificación y Desarrollo**, está conformado a su vez por tres departamentos:

- **Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión**
- **Departamento de Planes, Proyectos y Monitoreo**
- **Cooperación Internacional**

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 10**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE**  
**PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

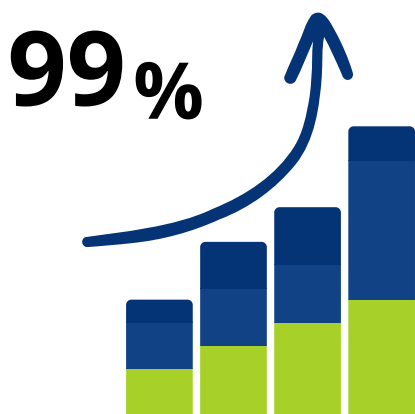
PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Elaborado Plan Operativo Anual 2024	100%	N/A
Monitoreada y evaluada la Planificación Operativa Anual 2025	100%	100%
Implementación de medidas de ahorro energético	100%	N/A
Gestión de los Productos Físicos Registrados en DIGEPRES (SIGEF)	100%	88%
Informe de cumplimiento ICI (Indice de Control Interno)	100%	92%
Elaboración Memoria Insitucional	100%	N/A
Elaboración Plan anual de Compras	100%	N/A
Informes de estadísticas institucionales	100%	100%
Equidad de Género	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	100%

A partir del año 2025, el producto Elaboracion de Memoria Institucional, que anteriormente pertenecía al área de calidad, se agregó al POA de planificación y Desarrollo, el cual es la división encargada del mismo.

A continuación, se muestra de manera separada, el nivel de ejecución logrado por las distintas áreas organizacionales que conforman el Departamento de Planificación y Desarrollo.

## Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** del departamento de desarrollo institucional y calidad en la gestión..

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 95%.



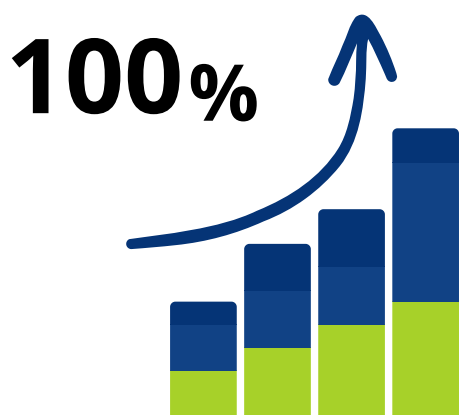
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 11**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE**  
**DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META ANUAL</b>
<b>Aprobada Carta de Compromiso al Ciudadano</b>	100%	100%
<b>Implementado Sistemas de Gestión de Calidad. (ISO 9001-2015, ISO 37001-2016 e ISO 19600-2014)</b>	N/A	100%
<b>Adecuación de documentos y procedimientos a formato institucional</b>	100%	100%
<b>Revisado sistema de documentación</b>	100%	100%
<b>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.</b>	100%	95%
<b>Encuesta interdepartamental</b>	100%	N/A

## Departamento de Planes, proyectos y monitoreo

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** del departamento de planes, proyectos y monitoreo.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 100%.



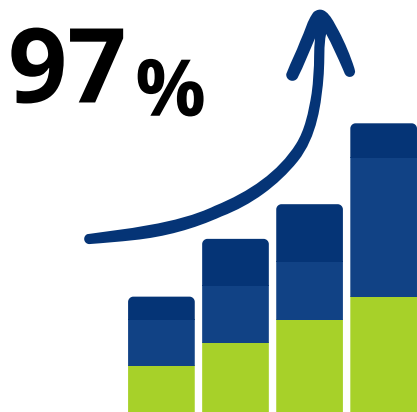
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 12**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE**  
**PLANES, PROYECTOS Y MONITOREO**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Apertura de oficinas y/o reestructuración de las existentes</b>	100%	100%
<b>Formulación , evaluación y seguimiento de los planes, programas y proyectos de la institución ya sean estos interinstitucionales , nacionales e internacionales</b>	100%	100%
<b>Publicadas las alertas de seguridad de productos y servicios</b>	100%	100%
<b>Encuesta interdepartamental</b>	100%	N/A

## Departamento de Cooperación Internacional

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** del departamento de cooperación internacional.

**Cantidad de productos y actividades** logrados con un nivel de ejecución de un 97%.



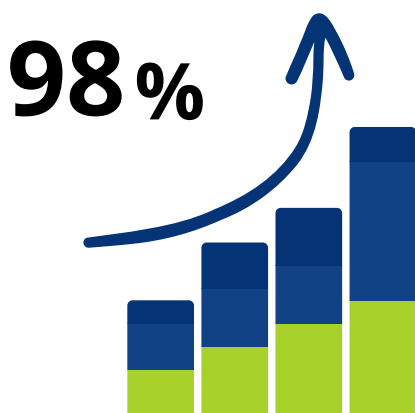
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 13**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE**  
**COOPERACIÓN INTERNACIONAL**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Identificar y formular programas y proyectos de cooperación internacional no reembolsables con agencias u organismos internacionales</b>	100%	100%
<b>Gestionados benchmarkings con homólogos internacionales.</b>	100%	90%
<b>Realizados eventos (Congresos, foros y seminarios)</b>	100%	N/A
<b>Realizados intercambios de información con instituciones internacionales sobre temas de consumo.</b>	100%	100%
<b>Encuesta interdepartamental</b>	100%	N/A

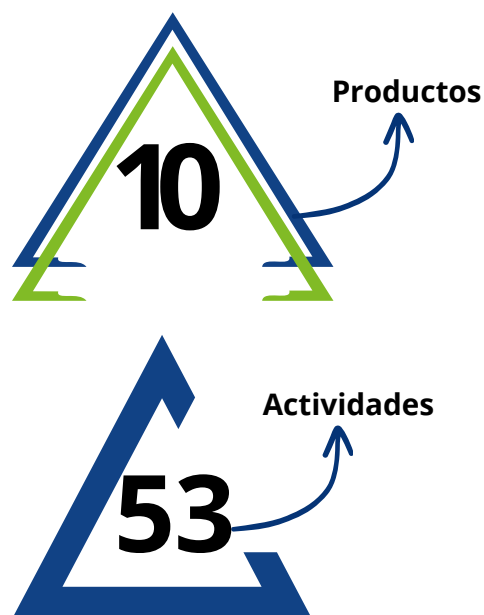
## DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La **Dirección de Recursos Humanos**, es el ente responsable de seleccionar y capacitar al personal que trabaja y trabajará en la institución, con el objetivo de alcanzar la eficiencia y productividad máxima.



**Nivel de cumplimiento** de la Dirección de Recursos Humanos

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 95%.



A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

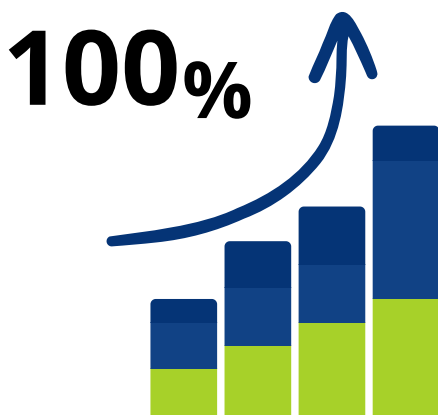
**TABLA No . 14**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA DIRECCIÓN DE**  
**RECURSOS HUMANOS**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Capacitaciones al personal</b>	100%	100%
<b>Evaluación de desempeño</b>	100%	100%
<b>Seguridad de salud en el trabajo</b>	100%	N/A
<b>Reclutamiento y selección del personal</b>	100%	100%
<b>Compensación y beneficios</b>	100%	100%
<b>Registro y control</b>	100%	100%
<b>Gestionado el pago de nóminas institucionales</b>	100%	100%
<b>Actividades conmemorativas anuales</b>	100%	100%
<b>EDI Profesionalización de la función pública (SISMAP GESTIÓN PÚBLICA 1.0)</b>	100%	73%
<b>Realizada revisión de estructura organizacional, manual de funciones y cargos de la institución</b>	100%	100%
<b>Encuesta interdepartamental</b>	100%	NA

## DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

La **Dirección de Comunicaciones**, se encarga de desarrollar e implementar las estrategias de comunicación de la institución, para difundir las acciones de la misma, garantizando la transparencia y la accesibilidad a la ciudadanía, de manera que fortalezcan la imagen pública de la institución.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 100%.



**Nivel de cumplimiento** de la Dirección de Comunicaciones.



La **Departamento de Comunicaciones**, está conformado por una división:

- **División de Publicaciones**

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 15**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA DIRECCIÓN DE**  
**COMUNICACIONES**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Realizadas campañas de comunicación de un tema específico relativo al quehacer institucional en los medios de comunicación</b>	100%	100%
<b>Realizadas notas de prensa relativas al quehacer institucional</b>	100%	100%
<b>Brindada asistencia protocolar a eventos internos o externos.</b>	100%	100%
<b>Atendidas las solicitudes de diseño y diagramación</b>	100%	100%
<b>Encuesta Interdepartamental</b>	100%	N/A

A continuación, se muestra de manera separada, el nivel de ejecución logrado por las distintas áreas organizacionales que conforman la Dirección de Comunicaciones.

## División de Publicaciones

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** de la División de Publicaciones.

**Cantidad de productos y actividades** logrados con un nivel de ejecución de un 90%.



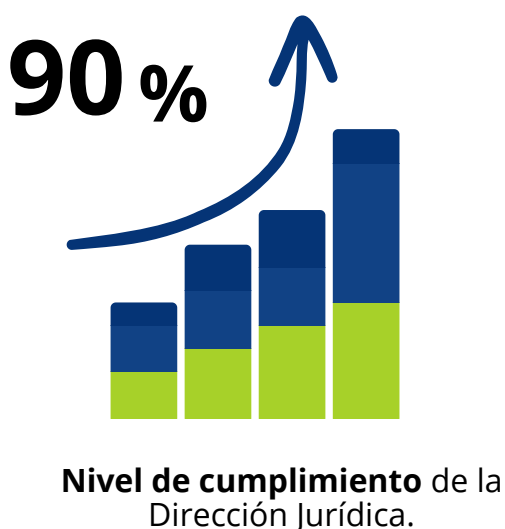
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 16**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA DIVISIÓN DE**  
**PUBLICACIONES**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

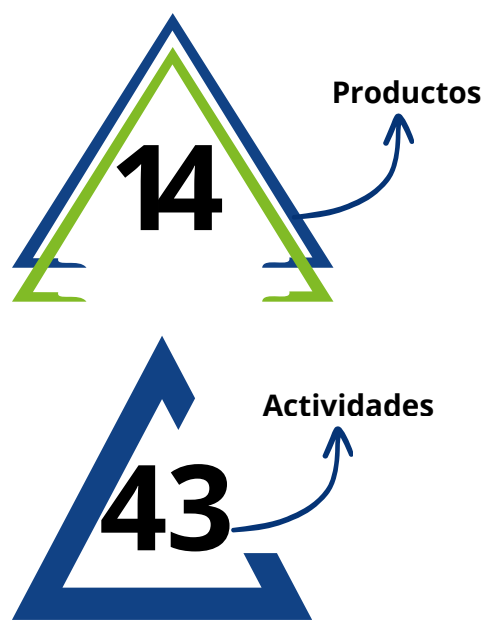
<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Formulados y emitidos boletines internos de Pro Consumidor</b>	100%	100%
<b>Redes sociales</b>	100%	62%
<b>Obtenida la NORTIC E1</b>	100%	N/A
<b>Ejecutadas estrategias de aumento del impacto de la Página Web institucional</b>	100%	N/A
<b>Encuesta Interdepartamental</b>	100%	N/A

## DIRECCIÓN JURÍDICA

La **Dirección Jurídica**, se encarga de representar a los consumidores sobre acciones legales, de acuerdo a las reclamaciones presentadas contra los diferentes establecimientos comerciales, de acuerdo a las leyes y disposiciones jurídicas vinculadas a la institución.



**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución mayor al trimestre pasado.



La **Dirección Jurídica**, está conformado a su vez por dos divisiones:

- **División de Litigios**
- **División de Elaboración de Documentos Legales**

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 17**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

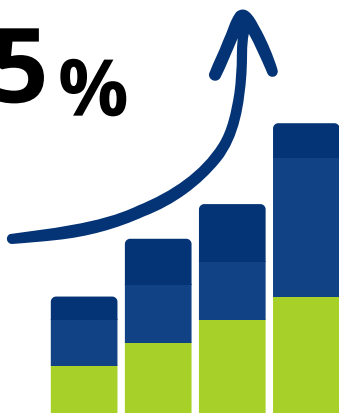
PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Realizadas resoluciones dirimientes por no acuerdo o no comparecencia	100%	100%
Cumplimiento de plazos establecidos para tramitación de expedientes	100%	100%
Gestionadas sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado	100%	100%
Cumplimiento de plazos establecidos para tramitación de procedimiento sancionador	100%	21%
Registrados contratos de adhesión de proveedores	100%	100%
Cumplimiento de plazos establecidos para tramitación de contratos de adhesión (80 días).	100%	59%
Registrados concursos, rifas y sorteos de proveedores	100%	82%
Cumplimiento de plazos establecidos para tramitación de concursos, rifas y sorteos (15 días).	100%	100%
Gestión de contratos de servicios	100%	83%
Gestión de acuerdos interinstitucional y análisis realizados	100%	100%
Asistencia a la dirección ejecutiva como secretaria del consejo directivo	100%	100%
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio Contratos de adhesión	100%	75%
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio Concursos rifas y sorteos	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	100%

A continuación, se muestra de manera separada, el nivel de ejecución logrado por las distintas áreas organizacionales que conforman la Dirección Jurídica.

## División de Litigios

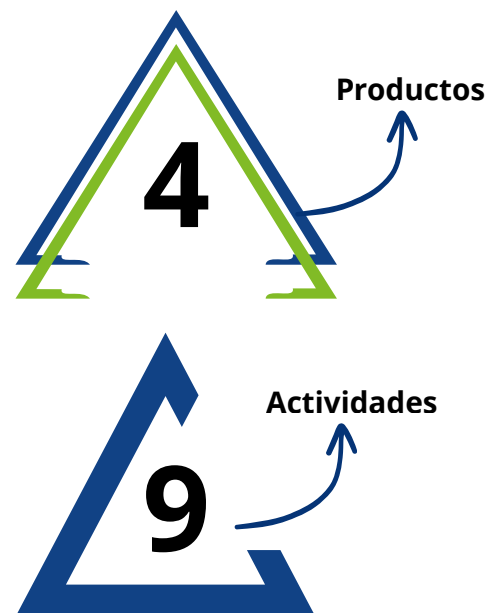
**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.

**85%**



**Nivel de cumplimiento** de la División de Litigios.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 80%.



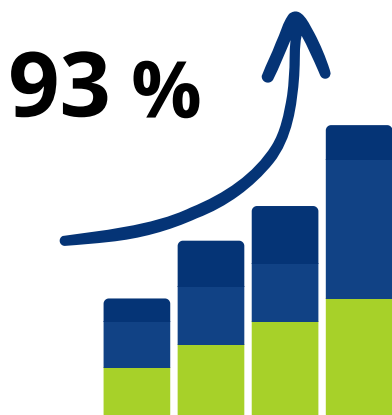
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 18**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Realizada representación legal ante tribunales</b>	100%	100%
<b>Tiempo oportuno para realizar escritos de defensa</b>	100%	80%
<b>Dar seguimiento al cumplimiento de las resoluciones y acuerdos emitidos por el instituto, lo que incluye accionar ante los organismos correspondientes para que estos sean ejecutados.</b>	100%	37%
<b>Realizadas emisiones de certificaciones y copias de expedientes</b>	100%	100%
<b>Encuesta Interdepartamental</b>	100%	N/A

## DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES

La **Departamento de tecnología y comunicaciones**, se encarga de analizar, implementar y dar mantenimiento a la base de datos, definiendo estrategias que garanticen eficientemente los riesgos tecnológicos a los que puede enfrentarse la institución.



**Nivel de cumplimiento** del Departamento de Tecnología y Comunicaciones.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 90%.



**El Departamento de Teconología y Comunicaciones**, está conformado a su vez por una división:

- **División de Operaciones**

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

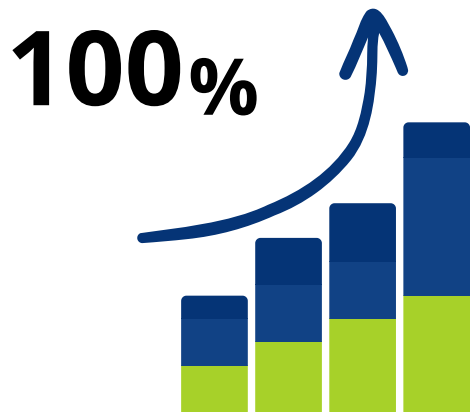
**TABLA No . 20**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE**  
**TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Obtenida la Nortic A1	100%	N/A
Obtenida la Nortic A2		100%
Obtenida la Nortic A3	100%	100%
Obtenida la Nortic A4	100%	100%
Obtenida la Nortic A6	100%	N/A
Obtenida la Nortic A7	100%	N/A
Obtenida la Nortic B1	100%	N/A
Obtenida la Nortic B2	100%	N/A
Configuración e instalación de nuevos equipos y softwares adquiridos	100%	100%
Implementación de ITge (Gobierno Electrónico)	100%	73%
Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	100%	100%
Renovación de los servicios tecnológicos	100%	100%
Creación de sistema de registro de contrato para el Departamento Jurídico	100%	100%
Implementación de libro de reclamación digital	100%	N/A
Implementación de firmas digitales para la institución	100%	80%
Encuesta Interdepartamental	N/A	N/A

A continuación, se muestra de manera separada, el nivel de ejecución logrado por las distintas áreas organizacionales que conforman el Departamento de Tecnología y Comunicaciones.

## División de Operaciones

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** de la División de Operaciones.

**Cantidad de productos y actividades** logrados con un nivel de ejecución de un 100%.



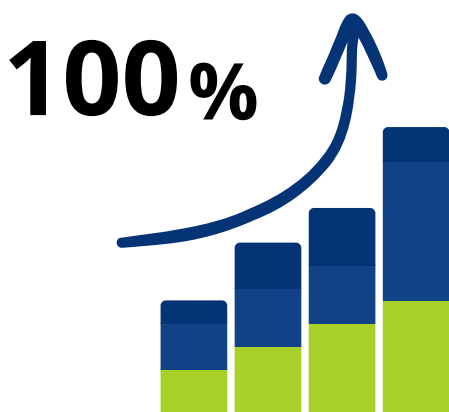
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 20**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE LA**  
**DIVISIÓN DE OPERACIONES**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
Diseñado y ejecutado programa de mantenimiento preventivo a equipos tecnológicos	100%	100%
Atendidas las solicitudes de soportes TICs a clientes internos	100%	100%
Implementación de herramientas de monitoreo de equipos TIC	100%	100%
Implementación de servidor de backup para información interna de la institución	100%	100%
Virtualización del sistema de la institución	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

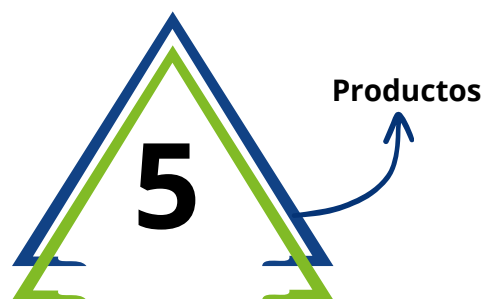
## DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

La **Departamento de Buenas Prácticas Comerciales**, se encarga de que se cumplan los criterios y requisitos necesarios que deben adoptar los proveedores para la comercialización adecuada de los bienes y servicios, garantizando con ello la calidad, seguridad y demás condiciones de la oferta de productos y servicios a los consumidores y usuarios.



**Nivel de cumplimiento** del Departamento de Buenas Prácticas Comerciales.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 100%.



A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

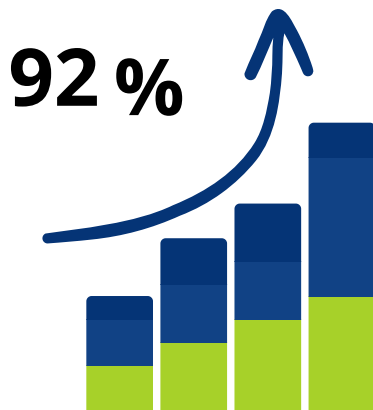
**TABLA No . 21**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE BUENAS**  
**PRÁCTICAS COMERCIALES**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Formalizada mesa de trabajo con Federaciones y Asociaciones de Comerciantes</b>	100%	100%
<b>Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (alimentos, bebidas y agua)</b>	100%	100%
<b>Realizadas participaciones en Comités de Normas y Reglamentos Técnicos</b>	100%	100%
<b>Verificado el cumplimiento de Buenas Prácticas Comerciales en comercios</b>	100%	100%
<b>Atención a los proveedores</b>	100%	100%
<b>Encuesta Interdepartamental</b>	100%	N/A

## DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

**La Departamento de Inspección y Vigilancia**, se encarga de realizar las actividades de la evaluación a la conformidad o no conformidad, en todo el territorio nacional, según lo establecido en la ley 358-05, sobre la Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de bienes y servicios, los reglamentos de la ley, los procedimientos internos y las leyes complementarias.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución mayor de un 85%..



**Nivel de cumplimiento** del Departamento de Tecnología y Comunicaciones.



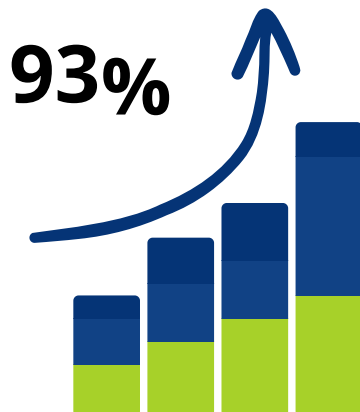
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 22**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE**  
**INSPECCIÓN Y VIGILANCIA**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	3,545	64%
Realizadas las inspecciones para defensa directa a consumidores para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes (Inspecciones de reclamaciones)	100%	100%
Realizadas las inspecciones registradas por Servicios al Usuario y Acceso a la Información para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes (Inspecciones de denuncias)	100%	100%
Realizadas las incineraciones de los productos decomisados en los tiempos establecidos.	100%	92%
Preparación para la ampliación de alcance de acreditación de organismo de inspección (Construcción)	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

## DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO

La **Departamento de Servicio al Usuario**, es el responsable de atender y responder las reclamaciones, denuncias y orientaciones de los consumidores, así como respecto al procedimiento de reclamo y los plazos que disponen para la formalización de estos..



**Nivel de cumplimiento** del Departamento de Servicio al Usuario.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 90%.



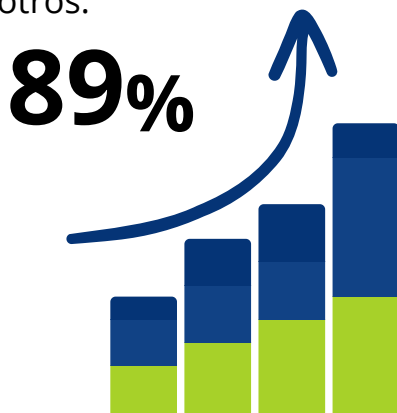
A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 23**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE**  
**SERVICIO AL USUARIO**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.</b>	100%	81%
<b>Digitalización de proceso de encuestas</b>	100%	100%
<b>Atendidas las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios</b>	100%	100%
<b>Atendidas las solicitudes de Denuncias de Consumidores o Usuarios</b>	100%	100%
<b>Orientación a los consumidores a favor de sus derechos</b>	100%	76%
<b>Encuesta interdepartamental</b>	100%	N/A

## DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

La **Departamento de Educación al Consumidor**, es el responsable de coordinar programas de charlas educativas sobre los derechos de los consumidores y usuarios sobre temas relativos a derechos de los consumidores, consumo responsable, publicidad engañosa, contrato de adhesión, registrar reclamación, queja o denuncia, garantías, finanzas personales, entre otros.



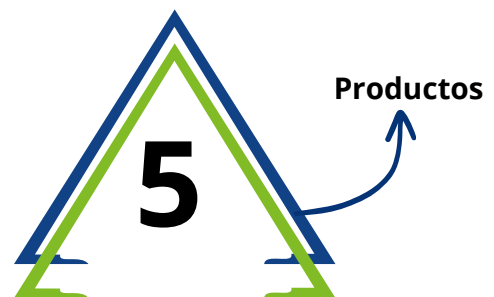
**Nivel de cumplimiento** del Departamento de Educación al Consumidor.

El **Departamento de Educación al Consumidor**, está conformado a su vez por dos divisiones:

- **División de Fomento de Asociaciones**
- **División de Orientación a los Consumidores**

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 85%.



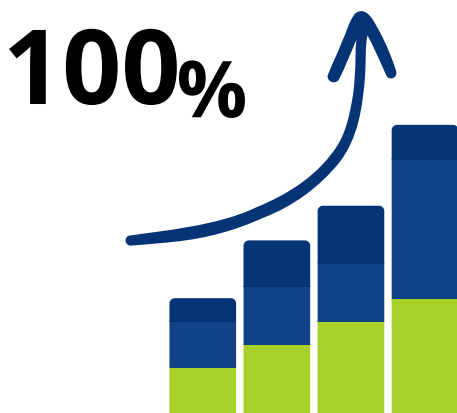
**TABLA No . 24**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEL DEPARTAMENTO DE**  
**EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Personas impactadas en charlas, jornadas y conferencias educativas impartidas sobre protección de los derechos del consumidor	3900	100%
Propuesta talleres sobre protección de los derechos del consumidor	3	100%
Realizados conversatorios Universitarios	1	100%
Jornada Nacional de Concientización y Promoción de los Derechos Del Consumidor	6	80%
Realizados contenido de orientación a consumidores	3	67%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

A continuación, se muestra de manera separada, el nivel de ejecución logrado por las distintas áreas organizacionales que conforman el Departamento de Educación al Consumidor.

## División de Fomento de Asociaciones

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** de la División de Fomento de Asociaciones.

**Cantidad de productos y actividades** logrados con un nivel de ejecución de un 100%.



A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

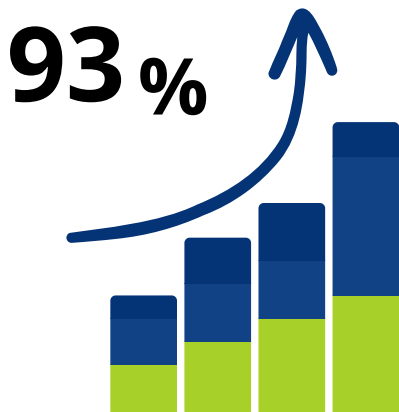
**TABLA No . 25**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE FOMENTO**  
**DE ASOCIACIONES**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Implementado programa de Formación de Asociación de Consumidores</b>	100%	50%
<b>Realizado monitoreos de las Asociaciones de Consumidores</b>	100%	100%
<b>Promovida la existencia de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional</b>	100%	N/A
<b>Sistematización de los expedientes de las asociaciones</b>	100%	100%
<b>Publicación de informaciones en la sección de FOMENTO DE ASOCIACIONES del Portal Institucional</b>	100%	100%
<b>Coordinación y logística de la Asamblea de Consumidores 2025 (Elección de los dos representantes de las Asociaciones de Consumidores ante el consejo 2025-2027)</b>	N/A	100%
<b>Encuesta interdepartamental</b>	100%	N/A

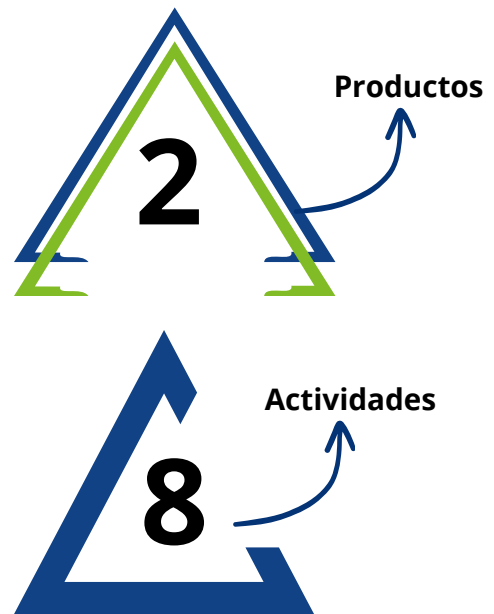
## DIVISIÓN DE LABORATORIO

La **División de Laboratorio**, se encarga de realizar pruebas y estudios a los insumos de manera que se demuestre que sean aptos para el consumo humano.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 90%.



**Nivel de cumplimiento** de la División de Laboratorio.



A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

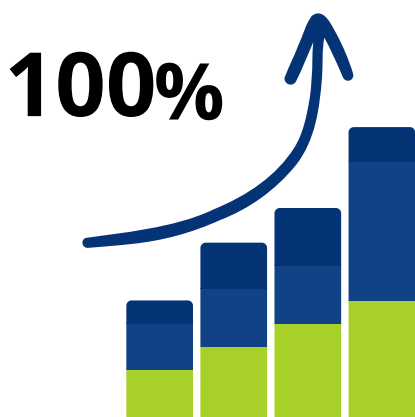
**TABLA No . 27**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DIVISIÓN DE**  
**ORIENTACIÓN A LOS CONSUMIDORES**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Desarrollados estudios técnicos en productos realizado</b>	100%	100%
<b>Verificados instrumentos de pesos y medidas</b>	100%	80%
<b>Encuesta interdepartamental</b>	100%	N/A

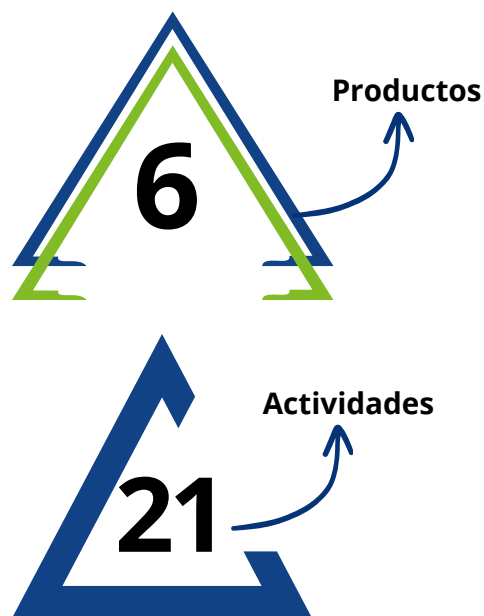
## DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIOS

El **Departamento de Análisis de Publicidades y Precios**, se encarga de monitorear los precios de los productos en los establecimientos comerciales de las diferentes zonas del país.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución al 100%



**Nivel de cumplimiento** de l Departamento de Análisis de Publicidad y precios.



A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

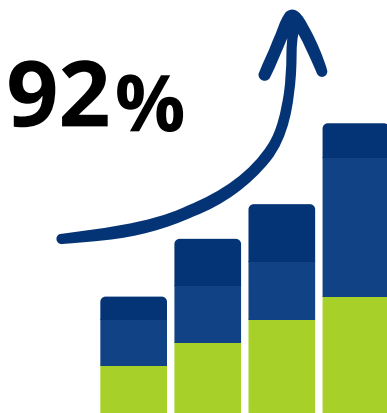
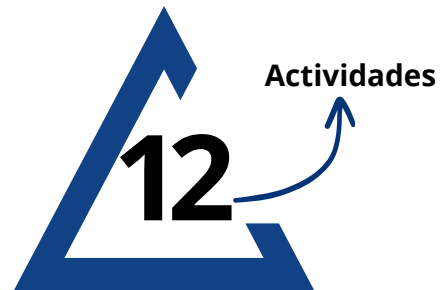
**TABLA No . 28**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS**  
**DE PUBLICIDAD Y PRECIOS**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Realización de operativos preventivos en épocas estacionales y verificación de la veracidad de la publicidad	100%	100%
Verificación de las prácticas comerciales implementadas por proveedores de bienes y servicio (verificación de publicidad).	100%	100%
Analizados los anuncios publicitarios en medios de comunicación local	100%	100%
Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)	5280	100%
	168	100%
	56	100%
	24	N/A
	12	N/A
	28	100%
	84	100%
Realizado análisis de producto del mes para orientación al consumidor	100%	100%
Realización de sondeos de productos a CONCADECO	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

## DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

La **Departamento de Conciliación**, es el encargado de buscar la solución a controversias que puedan producirse entre consumidores y proveedores, con el objetivo de lograr acuerdos que favorezcan a ambas partes, conforme a lo establecido en la Ley 358-05 de Protección al Consumidor.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 90%.



**Nivel de cumplimiento** del Departamento de Conciliación

**El Departamento de Conciliación**, está conformado a su vez por una división:

- **División de Análisis Preliminar de Reclamaciones**

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

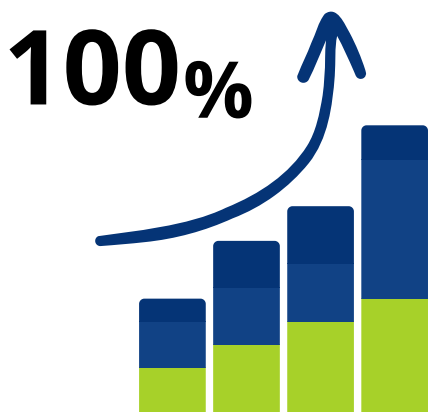
**TABLA No . 29**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO**  
**DE CONCILIACIÓN**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Atendidos los conflictos entre proveedores y consumidores</b>	<b>100%</b>	<b>89%</b>
<b>Promoción de solución de conflictos entre consumidores y proveedores de Pro Consumidor</b>	<b>100%</b>	<b>88%</b>
<b>Tiempo oportuno al tramitar expedientes</b>	<b>100%</b>	<b>88%</b>
<b>Digitalización de proceso de conciliación</b>	<b>100%</b>	<b>95%</b>
<b>Realizadas encuestas a proveedores y consumidores</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Encuesta interdepartamental</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>

A continuación, se muestra de manera separada, el nivel de ejecución logrado por las distintas áreas organizacionales que conforman el Departamento de Análisis Preliminar de Reclamaciones.

## División de Análisis Preliminar de Reclamaciones

**Nivel de cumplimiento** logrado por el área organizacional durante el periodo evaluativo.



**Nivel de cumplimiento** de la División de Análisis Preliminar de Reclamaciones.

**Cantidad de productos y actividades** logrados con un nivel de ejecución de un 100%.



A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

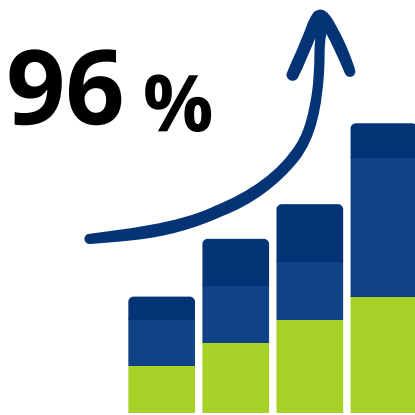
**TABLA No . 30**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS**  
**DE PRELIMINAR DE RECLAMACIONES**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

PRODUCTO	META TRIMESTRAL	META LOGRADA
Efectuar el análisis de las reclamaciones y denuncias interpuestas ante proconsumidor por parte de consumidores y usuarios a fin de determinar si existen elementos probatorios que evidencien faltas atribuibles a proveedores y recomendar su procedencia improcedencia.	100%	100%
Elaboración de resolución de improcedencias	100%	100%
Efectuar el análisis de las Denuncias interpuestas ante proconsumidor por parte de consumidores y usuarios a fin de determinar si existen elementos probatorios que evidencien faltas atribuibles a proveedores y recomendar su procedencia o improcedencia.	100%	100%
Asegurar el cumplimiento con los tiempos establecidos para la evaluación y análisis de reclamaciones, según legislación	100%	100%
Reinicio de la comercialización	100%	N/A
Contratos de adhesión sometidos a análisis	100%	100%
Análisis y revisión de resoluciones	100%	100%
Sanción y cierre de comercialización	100%	100%
Suspensión y sanción de comercios	100%	N/A
Concursos	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

## DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL

La **Departamento de Coordinación Provincial**, es el encargado de coordinar el desarrollo y el buen funcionamiento de las oficinas de la institución en las diferentes provincias del país.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 95%.



**Nivel de cumplimiento** del Departamento de Coodinación Provincial



A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

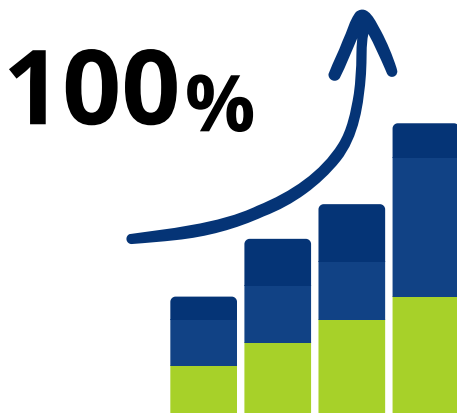
**TABLA No . 31**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DEPARTAMENTO**  
**DE COORDINACIÓN PROVINCIAL**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Gestionada la apertura de oficinas provinciales en el interior del País</b>	100%	N/A
<b>Realizadas supervisiones trimestrales a las oficinas provinciales</b>	100%	77%
<b>Verificación de las Reclamaciones de Consumidores o Usuarios, dirigidas a las oficinas provinciales</b>	100%	100%
<b>Gestionadas las solicitudes administrativas y misionales que realicen las oficinas provinciales a SEDE</b>	100%	100%
<b>Realizado seguimiento a cumplimiento del POA oficinas provinciales</b>	100%	100%
<b>Seguimiento a buzones de sugerencias</b>	100%	100%
Encuesta interdepartamental	100%	N/A

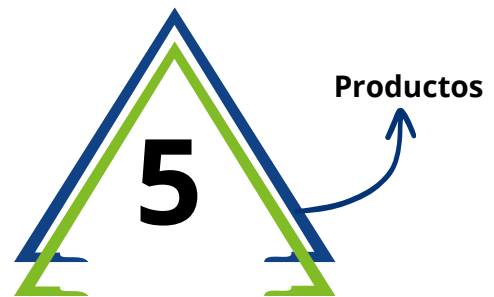
## OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN

**La Oficina de Libre Acceso a la Información,** contiene información sobre el departamento a través del cual se ejerce el derecho de acceso a la información pública, su misión, funciones, manual de organización, procedimientos y formas de contacto.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de un 100%.



**Nivel de cumplimiento** del la Oficina de Libre Acceso a la Información.



A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

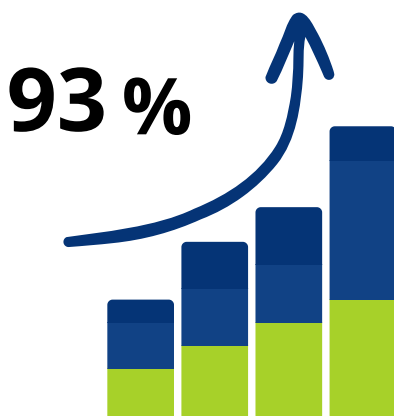
**TABLA No . 32**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA OFICINA**  
**DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Gestionados los requerimientos de información del ciudadano</b>	100%	100%
<b>Cumplimiento de plazos establecidos por ley para dar respuesta a ciudadanos</b>	100%	100%
<b>Cumplimiento de la Ley 200-04 de actualización de subpórtales de transparencia</b>	100%	100%
<b>Socializados los reportes de evaluación.</b>	100%	100%
<b>Asistencia a Mesas temáticas de diálogo DIGEIG</b>	100%	100%
<b>Encuesta interdepartamental</b>	100%	N/A

## OFICINA MEGACENTRO

**La Oficina Megacentro,** es una sucursal de Pro Consumidor, en la cual se miden todos los procesos de manera independiente, para al final enviarlos a la sede principal.

**Cantidad de productos y actividades logrados** con un nivel de ejecución de más de un 90%.



**Nivel de cumplimiento** de la Oficina Megacentro.



A continuación, se presenta el nivel de ejecución de los productos con la meta trimestral y la meta lograda dentro del período evaluativo enero-marzo, 2026:

**TABLA No . 33**  
**EJECUCIÓN DE METAS DEL POA DE LA OFICINA**  
**DE MEGACENTRO**  
**1ER. TRIMESTRE 2026**

<b>PRODUCTO</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>META LOGRADA</b>
<b>Atendidas las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios</b>	100%	100%
<b>Orientación a los consumidores a favor de sus derechos</b>	100%	100%
<b>Atendidos los conflictos entre proveedores y consumidores</b>	100%	87%
<b>Promoción de solución de conflictos entre consumidores y proveedores de Pro Consumidor</b>	100%	100%
<b>Tiempo oportuno al tramitar expedientes</b>	100%	100%
<b>Digitalización de proceso de conciliación</b>	100%	80%
<b>Realizadas encuestas a proveedores y consumidores</b>	<b>100%</b>	N/A
<b>Encuesta interdepartamental</b>	100%	N/A