

Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras

Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión
DEC-FOR013		15/10/2024	1

I - Información Institucional

I.1 - 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 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 2023.

IV. Formulación y Ejecución Física-Financiera

IV.1 - Desempeño Financiero

Presupuesto Inicial		Presupuesto Vigente		Presupuesto Ejecutado		Porcentaje de Ejecución (ejecutado/vigente)			
362,955,651.00		372,913,730.31		239,519,634.70		64.23%			
Producto	Indicador	Presupuesto Anual 2024		Programación Trimestral (Julio - Septiembre)		Ejecución Trimestral (Julio - Septiembre)		Avance	
		Física (A)	Financiera (B)	Física (C)	Financiera (D)	Física (E)	Financiera (F)	Física (%) G=E/C	Financiero (%) H=F/D

21

6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales	Cantidad de establecimientos inspeccionados	12,073	32,469,910.12	3,018.3	6,544,477.53	2,509	7,913,205.38	83%	120.91%
6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Cantidad de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas.	6,000	11,735,575.00	1,500	2,388,143.75	2,326	3,263,937.33	155%	136.67%
6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	17,000	25,662,976.02	4,110	5,141,919.23	4,042	6,219,745.98	98%	120.96%

V. Análisis de los Logros 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 establecimientos anual 12,073. De estas, al tercer trimestre 2024 la meta fue de 3,018.25 y se ejecutaron 2,509 representando un cumplimiento de 83% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 120.91%, al ejecutar RD\$7,913,205.38 de los RD\$ 6,544,477.53 programados.
Causas y justificación del desvío:	La meta física sufrió una desviación de un 17% debido a una serie de factores imprevistos que han afectado la operatividad del equipo, dentro de los que se encuentran la falta de recursos humanos, disponibilidad de equipos institucionales y problemas logísticos. La diferencia entre lo programado y lo ejecutado en la meta financiera equivale a un 21% por encima, esto se debe a que se realizó la programación inicial con valores estimados, los cuales no proyectaban la realidad operacional del producto y no se realizó la reprogramación en el tiempo establecido.
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 porcentaje de casos trabajados de un 6,000 anual. Para el Tercer trimestre 2024, la meta fue de un 1,500 y se ejecutó 2,326, representando un cumplimiento de 155% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados demuestran un cumplimiento de 136.67% al ejecutar RD\$3,263,937.33 de RD\$ 2,388,143.75 programados.

KE

Causas y justificación del desvío:	En cuanto a la meta física este trimestre presentamos un aumento en las reclamaciones debido a un proveedor llamado vacaciones RD que se propuso a ofertar tours para distintos países, servicios de reservas en hoteles, con ofertas de un módico precio, luego de un tiempo el proveedor incumplió lo ofrecido, y cerro sus operaciones comerciales, en estos momentos se encuentra ilocalizable. En la ejecución financiera la diferencia entre lo programado y lo ejecutado equivale a un 37% por encima, esto se debe a que se realizó la programación inicial con valores estimados, los cuales no proyectaban la realidad operacional del producto y no se realizó la reprogramación en el tiempo establecido.
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 buenas prácticas comerciales para consumidores y proveedores.
Logros alcanzados:	Accionado 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. Al Tercer trimestre 2024 la meta fue de 5,000 y se ejecutaron , 6,237 representando un cumplimiento de 125% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 107.23 %, al ejecutar RD\$ 7,791,227.27 de los RD\$7,266,419.23 programados.
Causas y justificación del desvío:	La meta física fue cumplida satisfactoriamente. En cuanto a la meta financiera la diferencia entre lo programado y lo ejecutado equivale a un 21% por encima, esto se debe a que se realizó la programación inicial con valores estimados, los cuales no proyectaban la realidad operacional del producto y no se realizó la reprogramación en el tiempo establecido.
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 las estrategias de las nuevas autoridades.	

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:



Anthony Chaves
Director Planificación y Desarrollo

Validado por:



Katy Tavárez
Encargada Financiero

Aprobado por:



Eddy Alcántara
Director Ejecutivo