

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

Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión
DEC-FOR013		14/1/2025	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	384,011,730.31	347,385,002.94	90.46%

Producto	Indicador	Presupuesto Anual 2024		Programación Trimestral (Octubre -Diciembre)		Ejecución Trimestral (Octubre - Diciembre)		Avance	
		Física (A)	Financiera (B)	Física (C)	Financiera (D)	Física (E)	Financiera (F)	Física (%) G=E/C	Financiero (%) H=F/D

25

6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales	Cantidad de establecimientos inspeccionados	11,139	35,545,812.31	2,084.0	12,240,379.72	2,844	12,370,735.55	136%	101.06%
6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Cantidad de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas	6,000	13,279,388.59	1,500	5,189,957.34	1,700	5,039,941.00	113%	97.11%
6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	16,160	27,678,917.43	2,050	10,128,659.74	3,952	9,550,123.16	193%	94.29%

#### V. Análisis de los Logros y Desviaciones

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

<b>Producto:</b>	6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales.
<b>Descripción del producto:</b>	Realización de inspecciones a establecimientos nacionales, para garantizar el derecho de disponer de bienes y servicios de calidad a los consumidores.
<b>Logros alcanzados:</b>	Para asegurar la cobertura de la inspección a nivel nacional, se programaron establecimientos anual 11,138.75. De estas, al cuarto trimestre 2024 la meta fue de 2,084 y se ejecutaron 2,844 representando un cumplimiento de 136% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 101.07%, al ejecutar RD\$12,370,735.55 de los RD\$ 12,240,379.72 programados.
<b>Causas y justificación del desvío:</b>	Se sobrepasó la meta física establecida debido al incremento en las actividades de vigilancia realizadas en fechas claves como Black Friday y Navidad. Esto permitió una mayor cobertura en la inspección de establecimientos, asegurando el cumplimiento de normativas y protegiendo los derechos de los consumidores. En cuanto a la ejecución financiera, el diferencial se devengó por debajo debido a ejecuciones internas de las nóminas, que no fueron reprogramadas en el SIGEF, en el periodo correspondiente, ya que la Analista del Nomina del Departamento de Recursos Humanos, no notificó los cambios.
<b>Producto:</b>	6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo.
<b>Descripción del producto:</b>	Recepción de reclamaciones del consumidor ante algún bien o servicio que presenten inconformidad, con el fin de realizar conciliaciones entre ambas partes.
<b>Logros alcanzados:</b>	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 Cuarto trimestre 2024, la meta fue de un 1,500 y se ejecutó 1,700, representando un cumplimiento de 113% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados demuestran un cumplimiento de 97.11 % al ejecutar RD\$5,039,941.00 de RD\$ 5,189,957.34 programados.

24

<b>Causas y justificación del desvío:</b>	<i>En cuanto a la meta física este trimestre se alcanzó y sobrepasó la meta establecida gracias a la efectiva difusión de los servicios de Proconsumidor en diversos medios de comunicación, lo que permitió un mayor alcance y recepción de casos por parte de los consumidores. En la ejecución financiera, el diferencial se devengó por debajo debido a ejecuciones internas de las nóminas, que no fueron reprogramadas en el SIGEF, en el periodo correspondiente, ya que la Analista del Nomina del Departamento de Recursos Humanos, no notificó los cambios..</i>
<b>Producto:</b>	<i>6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales.</i>
<b>Descripción del producto:</b>	<i>Capacitaciones de acciones formativas en protección de los derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales para consumidores y proveedores.</i>
<b>Logros alcanzados:</b>	<i>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 Cuarto trimestre 2024 la meta fue de 2,050 y se ejecutaron , 3,952.00 representando un cumplimiento de 192.79% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 94.29 %, al ejecutar RD\$ 9,550,123.16 de los RD\$10,128,659.74 programados.</i>
<b>Causas y justificación del desvío:</b>	<i>La meta física fue ampliamente superada debido al aumento de las actividades educativas y formativas dirigidas a ciudadanos y proveedores. Esto fue posible gracias a la apertura de nuevos nichos estratégicos, donde se impartieron capacitaciones que promovieron el conocimiento de derechos y prácticas comerciales responsables, consolidando el compromiso de la institución con la educación y protección al consumidor. En cuanto a la ejecución financiera, el diferencial se devengó por debajo debido a ejecuciones internas de las nóminas, que no fueron reprogramadas en el SIGEF, en el periodo correspondiente, ya que la Analista del Nomina del Departamento de Recursos Humanos, no notificó los cambios.</i>
<b>VI. Oportunidades de Mejora</b>	
<b>VI.1 - De acuerdo a los eventos presentados durante la ejecución del producto, ¿Qué aspecto puede mejorarse?</b>	
<i>Analizar y aprobar la planificación anual institucional en torno a las estrategias de las nuevas autoridades.</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:



Anthony Chávez  
Director Planificación y Desarrollo

Validado por:



Katy Tavarez  
Encargada Financiero

Aprobado por:



Eddy Alcántara  
Director Ejecutivo