

Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras

Código
DEC-FOR013

Documento Relacionado

Fecha Versión
7/11/2024

Versión
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 | 362,955,651.00 | Presupuesto Vigente | 372,913,730.31 | Presupuesto Ejecutado | 164,193,959.02 | Porcentaje de Ejecución (ejecutado/vigente) | 44.03% |
|---------------------|----------------|---------------------|----------------|-----------------------|----------------|---|--------|

| Producto | Indicador | Presupuesto Anual 2024 | | 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 | 32,469,910.12 | 3,018.3 | 10,216,477.53 | 2,401 | 9,413,071.79 | 80% | 92.14% |
| 6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo | Cantidad de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas | 6,000 | 11,735,575.00 | 1,500 | 3,313,143.75 | 1,433 | 3,560,217.29 | 96% | 107.46% |
| 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 | 5,000 | 7,266,419.23 | 6,237 | 7,791,227.27 | 125% | 107.22% |

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 12,073. De estas, al Segundo trimestre 2024 la meta fue de 3,018.25 y se ejecutaron 2,093 representando un cumplimiento de 69% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 92.14%, al ejecutar RD\$9,413,071.79 de los RD\$ 10,216,477.53 programados.

Causas y justificación del desvío: El diferencial del porcentaje del producto 03, se debe a que se realizaron clasificación de actividades de acción. En cuanto a la meta física el desvío se debió a un fallo con los equipos técnicos los cuales por el reglamento de la adquisición de bienes y servicios fuimos limitados a completar la meta, ya dicho problema fue resuelto. En cuanto a desvío físico el 20% restante se debe a la falta de equipos tecnológicos los cuales ya están siendo suplidos para cumplir con dicha necesidad.

Producto: 6694- Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo.

Descripción del producto: Repleción 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 Segundo trimestre 2024, la meta fue de un 1,500 y se ejecutó 1433, representando un cumplimiento de 9% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados demuestran un cumplimiento de 107.46 % al ejecutar RD\$3,560,217.29 de RD\$ 3,313,143.75 programados.



Causas y justificación del desvío: El diferencial de 7.46% y 7.23% se debe a la modificación por aumento desde el producto Acción Común. En cuanto a la meta física podemos ver un cumplimiento exitoso para este segundo trimestre en cuanto a reclamaciones. El meta física obtuvo un buen porcentaje en virtud a los esfuerzos demostrando el funcionamiento del nuevo sistema, en el cual culminó su fase piloto satisfactoriamente.

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 Segundo 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: Se debe a que se realizaron clasificación de de actividades de acción común, para los productos (004 y 005). El diferencial de 7.46% y 7.23% se debe a la modificación por aumento desde el producto Acción Común. En cuanto a las metas física se cumplió la meta después de haber abierto nuevos nichos para impartir las acciones formativas en virtud al consumo y nuevas practicas comerciales.

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:



Validado por:



Aprobado por:

