

Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión
DEC-FOR013		7/15/2024	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		164,193,959.02		44.03%			
Producto	Indicador	Presupuesto Anual 2024		Programación Semestral (Enero -Junio)		Ejecución Semestral (Enero -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	6,036.0	16,760,954.20	4,134	16,506,948.40	68%	98.48%
6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Cantidad de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas	6,000	11,735,575.00	3,000	5,701,287.50	2,847	6,462,115.40	95%	113.34%
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	10,000	12,408,338.46	10,118	14,310,641.39	101%	115.33%

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 Primer semestre del 2024 la meta fue de 6,063 y se ejecutaron 4,134 representando un cumplimiento de 68% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 98.48%, al ejecutar RD\$16,506,948.4 de los RD\$16,760,954.2 programados.
Causas y justificación del desvío:	El diferencia del porcentaje del producto 03, se debe a que se realizaron clasificación de de actividades de acción. En cuanto a la meta física el desvió se debió a un fallo con los equipos técnicos las cuales por el reglamento de la adquisición de bienes y servicios fuimos limitados a completar la meta, ya dicho problema fue restituido. En cuanto a desvió físico el restante se debe a la falta de equipos tecnológicos lo 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 Primer Semestre 2024, la meta fue de un 3,000 y se ejecutó 2,847 representando un cumplimiento de 95% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados demuestran un cumplimiento de 113.34 % al ejecutar RD\$6,462,115.4 de RD\$5,701,287.5 programados.

Causas y justificación del desvío:

el diferencial físico 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 semestre 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 Primer semestre la meta fue de 10,000, y se ejecutaron 10,118 representando un cumplimiento de 101% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 115.33 %, al ejecutar RD\$14,310,641.39 de los RD\$12,408,338.46 programados.

Causas y justificación del desvío:

En cuanto a desvío financiero para este producto no hay la meta se cumplió a un 100% en términos de ejecución. En cuanto a las metas físicas se cumplió la meta después de haber abierto nuevos nichos para impartir las acciones formativas en virtud al consumo y nuevas prácticas comerciales.

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.

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:

