

 ESTADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA PRESUPUESTO	Informe de Evaluación Anual de las Metas Físicas-Financieras										
Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión								
	DEC-FOR013	15/01/2025	1								
I - Información Institucional											
I.I - 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										
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.I - 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%								



IV.II - Formulación y Ejecución Trimestral de las Metas por Producto

		Presupuesto Anual 2024		Programación Anual		Ejecución Anual		Avance	
Producto	Indicador	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	12,677	37,614,235.00	12,677	35,545,812	10,029	33,778,895.16	79%	95%
6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Porcentaje de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas	6,300	15,699,804.00	6,300	15,699,504.00	6,837	18,468,108.00	109%	118%
proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	17,850	29,540,094.00	17,850	29,540,094.00	23,279	28,684,537.77	130%	97%

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 12,677 de la cual se ejecutaron 10,029 representando un cumplimiento de 79% con una desviación de 21%. Con relación a la meta financiera los resultados muestran un cumplimiento de 95%.

Durante el año, la meta física de inspecciones alcanzó un nivel de cumplimiento del 79%, influenciado por limitaciones logísticas y operativas, así como por una estimación inicial de la capacidad de ejecución superior a la capacidad real institucional. Estas condiciones incidieron parcialmente en la programación de los operativos; no obstante, las acciones ejecutadas se desarrollaron conforme a la planificación técnica y a los procedimientos establecidos, priorizando las zonas de mayor impacto para la protección de los derechos de los consumidores.

Causas y justificación del desvío: En cuanto a la ejecución financiera, la meta anual alcanzó un 95% de cumplimiento, evidenciando un uso adecuado de los recursos disponibles. Las variaciones registradas entre los montos programados y ejecutados estuvieron asociadas principalmente a ajustes en la dotación de personal y a la redistribución de compromisos remunerativos no contemplados oportunamente en la programación inicial, lo que resalta la importancia de fortalecer la coordinación y oportunidad en la programación financiera institucional.

Producto: 6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo

Descripción del producto: Reacción de reclamaciones del consumidor ante algún bien o servicio que presenten inconformidad, con el fin de realizar conciliaciones entre ambas partes.



Logros alcanzados:	<p>Para asegurar la respuesta oportuna a los reclamos de los consumidores, se programó una asistencia a reclamaciones anual de 6,300 de la cual se ejecutaron 6,837 representando un cumplimiento de 109%. Con relación a la meta financiera los resultados muestran un cumplimiento de 118% al ejecutar RD\$ 15,699,504.00 de los RD 18,468,108.00 programados.</p>
Causas y justificación del desvío:	<p>Durante el año, la meta física fue alcanzada y superada, como resultado del incremento en las denuncias y reclamaciones recibidas y de la dinámica propia del cierre de los casos, lo que generó un nivel de atención institucional superior al inicialmente previsto. Estas variaciones respondieron al comportamiento natural de la demanda y a la resolución efectiva de los casos dentro del período, sin afectar la calidad del servicio ni el apego a los procedimientos establecidos.</p>
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:	<p>Accionando 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, se programaron 17,850 de los cuales se impactaron a 17,850 representando un cumplimiento de 130%. Con relación a la meta financiera los resultados muestran un cumplimiento de 97% al ejecutar RD\$ 29,540,094 de los RD\$ 28,684,537.77 programados.</p>
Causas y justificación del desvío:	<p>Durante el año, la meta física fue superada de manera significativa, como resultado de la alta demanda de solicitudes de capacitaciones provenientes de asociaciones de comerciantes, instituciones educativas y entidades públicas, así como de la incorporación de acciones formativas adicionales y la ejecución anticipada de actividades inicialmente previstas para períodos posteriores. Estas actuaciones respondieron a compromisos institucionales y a la necesidad de mantener una cobertura nacional coherente, incluyendo el apoyo a actividades complementarias de las direcciones provinciales, lo que incidió positivamente en el cumplimiento de la meta anual.</p>
VI. Oportunidades de Mejora	VI. I - De acuerdo a los eventos presentados durante la ejecución del producto, ¿qué aspecto puede mejorarse?
Modificar metas producto 6693 ajustadas a la capacidad instalada del departamento.	
Aumentar para el próximo año las metas del producto 6695 para ajustar los resultados obtenidos de las nuevas estrategias a las metas institucionales.	

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:



Aprobado por:

