

 REPUBLICA DOMINICANA PRESUPUESTO	Informe de Evaluación Anual de las Metas Físicas-Financieras			
	Código DEC-FOR013	Documento Relacionado	Fecha Versión 15/01/2025	Versión 1

I - Información Institucional			
I.I - Completar los datos requeridos sobre la institución			
Capítulo	5161-INSTITUTO DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR		
Subcapítulo	01-INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR		
Unidad Ejecutora	0001-INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION 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 362,955,651.00	Presupuesto Vigente 384,011,730.31	Presupuesto Ejecutado 347,385,002.94	Porcentaje de Ejecución (ejecutado/vigente) 90.46%



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

Producto	Indicador	Presupuesto Anual 2024		Programación Anual		Ejecución Anual		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	12,677	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%.

Causas y justificación del desvío: 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.

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: Repección 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 repuesta oportuna a los reclamos de los consumidores, se se programo 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.
Causas y justificación del desvío:	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. En cuanto a la ejecución financiera, se registraron variaciones entre los montos programados y los ejecutados, asociadas al aumento de las necesidades operativas vinculadas a la atención de casos, así como a ajustes en la programación y a la redistribución de pagos de carácter remunerativo, incluyendo compensaciones por indicador SISMAP y la regalía pascual (sueldo 13), cuyos cambios no fueron notificados oportunamente. No obstante, la ejecución se mantuvo dentro de los márgenes permitidos por la programación institucional.
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:	Accionando de fomra preventiva la institucion realiza accioones formativas dirgidas a proveedore y consumidores en torno a sus deberes y derechos relativos a la proteccion de los derechos del consumidor, se programaron 17,850 de la cual 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.
Causas y justificación del desvío:	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 periodos 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. En cuanto a la ejecución financiera, se registró un nivel de ejecución acorde con la intensidad de las actividades desarrolladas, manteniéndose en términos generales dentro del marco presupuestario planificado. No obstante, se presentaron variaciones entre los montos programados y ejecutados asociadas a la redistribución de pagos de carácter remunerativo, incluyendo compensaciones por indicador SISMAP y la regalía pascual (sueldo 13), cuyos ajustes no fueron notificados oportunamente, lo que generó una ejecución superior a la inicialmente programada.
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 (modificados desde 11 al 95) que tenga la unidad ejecutora

Realizado por:

Anthony Chávez
Director Planificación y Desarrollo

Validado por:

Katy Tavarez
Encargada Financiera

Aprobado por:

Eddy Alcantara
Director Ejecutivo